

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего профессионального образования

«Тамбовский государственный университет имени Г.Р.Державина»

Институт управления и сервиса

УТВЕРЖДАЮ

Директор Института управления и сервиса

_____ Кожевникова Т.М.

«21» января 2014г.

ПРОГРАММА АТТЕСТАЦИОННЫХ ИСПЫТАНИЙ

**для лиц, поступающих в порядке перевода из других образовательных организаций
высшего образования,**

по направлению подготовки бакалавров

«Торговое дело»

Квалификация «бакалавр»

Программа аттестационных испытаний для лиц, поступающих в порядке перевода из других образовательных организаций высшего образования, по направлению подготовки бакалавров «Торговое дело» составлена профессорско-преподавательским составом кафедры «Сервиса и торгового дела» и утверждена на заседании Ученого совета института Управления и сервиса Тамбовского государственного университета имени Г.Р. Державина.

Протокол № 4 от «21» января 2014 г.

ПЕРЕВОД НА 1 КУРС

Аттестационное испытание по дисциплине «Торговая этика и этикет»

1. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

Раздел 1. Понятие этики и этикета как науки и явления духовной культуры

Тема 1. Предпосылки возникновения этики

Понятие этики. Объект, предмет и задачи этики как науки. Познавательная и нормативная функции этики. Основные категории этики. Предпосылки возникновения этики. Место этики в системе наук. Взаимосвязь между этикой и философией, этикой и психологией. Этика – одна из древнейших отраслей философского знания. Этика в трудах Аристотеля. Учение Сократа. Этические аспекты Платона. Этические учения выдающихся мыслители разных эпох и народов – Демокрит, Конфуций, Эпикур, Гельвеций, Кант, В. Соловьев и многие другие. Морально-этическое размышление занимает важное место в творчестве многих деятелей мирового искусства, таких как Данте, Леонардо да Винчи, Шекспир, Ф. Достоевский, Н. Рерих и др.

Тема 2. Этика как наука о морали

Этика, мораль и нравственность. Сущность и функции морали. Моральная регуляция поведения людей. Роль морали в человеческом обществе. Мораль и право.

Характеристика историческое изменение предмета этики с точки зрения развития ее методологических возможностей. Христианское вероучение.

Творчество крупнейших философов (Ф. Бэкона, Р. Декарта, Т. Гоббса и др.) кардинально меняется как понимание задач этики, так и способы обоснования моральных представлений (XVII в.). Новыми веяниями в развитии этической мысли XVIII столетие. Эпоха Нового времени XIX век.

Тема 3. История мирового этикета

Термин этикет и его значение. Эталон древнего международного этикета. История мирового этикета.

Первый свод правил на Руси – «Домострой». Петр 1 как основоположник нового этикета на Руси. В 1717 г. книга «Юности честное зерцало, или Показания к житейскому обхождению, собранное у разных авторов»; издана работа Эразма Роттердамского «О правилах хорошего тона».

Лучшие традиции русского национального этикета развились в XIX века.

Тема 4. Особенности и роль этики деловых отношений в современном обществе

Понятие общения. Функции общения. Структура и содержание общения. Межличностное общение: модели поведения, принципы построения. Общие закономерности межличностных отношений. Механизмы взаимовосприятия. Закономерности формирования первого впечатления.

Специфика деловых отношений. Основные этапы делового общения. Основные формы делового общения.

Сущность и содержание этики деловых отношений. Этика деловых отношений и общественно-экономический строй общества. Современные взгляды на место и роль

этики деловых отношений в обществе. Роль этики деловых отношений в профессиональной деятельности менеджера.

Раздел 2. Социально-психологические закономерности делового этикета

Тема 5. Этика деловых контактов

Понятие и функции деловой беседы. Основные этапы деловой беседы. Правила подготовки и проведения деловой беседы. Условия успешного проведения деловой беседы.

Переговоры как разновидность общения. Стратегии ведения переговоров и динамика переговоров. Подготовка к переговорам. Проведение переговоров с деловыми партнерами. Тактические приемы ведения переговоров. Анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей. Национальные стили ведения переговоров.

Правила подготовки и проведения служебных совещаний. Виды совещаний. Формы поведения участников на совещании.

Правила конструктивной критики. Рекомендации руководителю по тактике разговора с персоналом. Правила деловой переписки.

Тема 6. Деловой этикет

Этикет как часть нормативной этики. Виды этикета в разных сферах деятельности: служебный (деловой), дипломатический, церковный (православный), воинский, педагогический, врачебный, этикет в общественных местах, придворный и т.д.

Функции делового этикета. Система обращения в обществе. Новые официальные обращения («сограждане», «соотечественники», «россияне»).

Внешний облик делового человека. Требования к поведению и внешнему виду делового человека.

Тема 7. Этические принципы деловых отношений

Основные этические принципы деловых отношений. Ключевые принципы взаимоотношений на макроуровне и микроуровне.

Этические проблемы этики служебных отношений. Взаимное доверие как основа этики деловых отношений. Этические нормы в деятельности организаций. Структура правил этики организации. Способы повышения уровня этичности персонала в организации. Корпоративные кодексы. Профессиональные кодексы.

Тема 8. Этика партнерских отношений в сфере сервиса

Понятие профессиональной этики. Виды профессиональной этики. Управленческая этика как вид профессиональной этики. Значение управленческой этики. Специфика профессиональной этики специалиста сервиса. Функции управленческой этики. Нормы этичного поведения менеджера.

Юридическая и социальная ответственность. Элементы социально ответственного менеджмента. Программы, разрабатываемые организациями в рамках социальной ответственности. Забота организаций о благосостоянии своего персонала.

Формы организации встреч в учреждениях социально-культурного сервиса. Форма составления письменных приглашений на различные мероприятия. Сценарий проведения различных форм делового общения в сфере сервиса.

Требования этикета к одежде в сфере партнерских отношений.

Тема 9. Тенденции развития Российского делового и общественного этикета

Общая характеристика российской деловой культуры. Сила неформальных отношений. Избирательная этика в деловых отношениях. Создание «команд» и централизация управленческих функций. Основные этические нормы в российских деловых кругах.

Взаимное влияние этики и политики. Политические настроения и моральный климат общества.

Мораль и равенство в этике национальных отношений. Демократические корни: гуманизма, коллективизма, индивидуализма, патриотизма, альтруизма.

Тема 10. Профессиональная этика и этикет персонала гостиниц

Организаторская этика специалиста сервиса. Профессиональная этика обслуживающего персонала гостиниц и других средств размещения кодекса профессиональной этики.

Морально-этические нормы работника гостиницы. Должностные инструкции работника гостиничного хозяйства.

2. ВОПРОСЫ ДЛЯ СОБЕСЕДОВАНИЯ

1. Назовите объект и функции этики как науки.
2. Назовите факторы, мешающие установлению делового контакта.
3. Охарактеризуйте метод принципиальных переговоров.
4. Охарактеризуйте роль этикета и культуры поведения в бизнесе.
5. Перечислите разделы, входящие в структуру правил этики организации.
6. В чем специфика профессиональной этики менеджеров?
7. Этика официальных приемов в сфере социально-культурного сервиса.
8. Основные тенденции развития российской деловой культуры.
9. Назовите современные этические принципы делового поведения.
10. Назовите основные требования разговора по телефону.

3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ

Основная литература:

1. Деловое общение : учебник для вузов / Под ред. П.И. Сидорова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 384 с.: ил. - (Высшее образование). ISBN 978-5-16-003843-8
2. Давыдова, Ю.А. Деловое общение : учеб.-метод. пособие / Ю.А. Давыдова ; Тамб. гос. ун-т им. Г.Р. Державина. – Тамбов : [Издат. дом ТГУ им. Г.Р. Державина], 2011.– 110 с.
3. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник / под ред. Кибанова А.Я. - 2-е изд., исправ. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 424 с. - (Высшее образование: бакалавриат).
4. Кузнецов И.Н. Деловое общение: Учебное пособие. М. Издательство: Дашков и К, 2012, 528 с.
5. Лукаш Ю.А. Начальники и подчинённые: кто есть кто, взаимоотношения и конфликты: учебное пособие. М.: Издательство: ФЛИНТА, 2012. 101 с.

6. Персикова Т.Н. Межкультурная коммуникация и корпоративная культура: учебное пособие М.: Изд-во: Логос, 2011. 223 с.
7. Персикова Т.Н. Корпоративная культура: учебник. М.: Изд-во: Логос, 2011. 286 с.
8. Речевая коммуникация в бизнесе. М.: Издательство МГУ, 2011, 152 с.
9. Труфанова Т.А. Практикум по психофизиологии профессиональной деятельности: учеб.-метод. пособие / Т. А. Труфанова. - Тамбов, 2010. - 121 с.

Дополнительная литература:

10. 30 главных правил делового этикета / Авт.-сост. Т. И. Ревяко. – М.: АСТ, 2006.
11. Борисов В. К. Этика деловых отношений: Учебник / В. К. Борисов, Е.М. Панина, М. И. Панов и др.- М.: 2006.
12. Ботавина Р. Н. Этика деловых отношений / Р. Н. Ботавина. - М.: Академия, 2003.
13. Бэннет К. Деловой этикет и протокол: краткое руководство для профессионала / Бэннет К. - М.: Омега-Л, 2006. – 96 с.
14. Власова Т.И. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма / Т.И.Власова, А.П. Шарухин, М.М.Данилова. - М: Издательский центр «Академия». – 2010, 256 с.
15. Ворожейкин И. Е., Кибанов А. Я., Захаров Д. К. Конфликтология. - М.: ИНФРА-М, 2001.
16. Голубева Л. Ф. Этика и культура управления / Тамбов: Изд-во ТГУ, 2005
17. Де Джордж Р. Т. Деловая этика / Де Джордж Р. Т.- М., 2001.
18. Кибанов А. Я., Захаров Д. К., Коновалова В. Г. Этика деловых отношений: Учебник / А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова. - М.: ИНФРА-М, 2006 – 368 с.
19. Ковальчук А. С. Основы имиджелогии и делового общения / А. С. Ковальчук Р-н-Д.: Феникс, 2004.
20. Коллинз Д. 2 э: этика и этикет в бизнесе / Д.Коллинз - Ростов н/Д: Феникс, 2006. – 160 с.
21. Кузнецов И. Н. Технология делового общения / Кузнецов И.Н. - М.: ИКЦ «МарТ», 2004. – 128 с.
22. Панкратов В.Н. Манипуляции в общении и их нейтрализация / В.Н. Панкратов.- М.: Академия, 2000.
23. Смирнов Г. Н. Этика деловых отношений: Учебник / Г. Н. Смирнов М.: Изд-во Проспект, 2006. – 184 с.
24. Яковлев И.П. Ключи к общению. Основы теории коммуникации / И.П. Яковлева.– СПб, 2006.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

1. Скаженик Е.Н. Деловое общение: Учебное пособие / Е.Н. Скаженик.- Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2006 // Режим доступа: <http://www.aup.ru/books/m161/>
2. www.catalog.iot.ru – каталог образовательных ресурсов сети Интернет
3. www.college.ru – открытый колледж
4. <http://dic.academic.ru> – словари и энциклопедии он-лайн
5. <http://www.rubicon.com/> - Интернет-энциклопедии

ПЕРЕВОД НА 2 КУРС

Аттестационное испытание по дисциплине «История и теория торговли»

1. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

Раздел 1. Эволюция торговли в историческом процессе

Тема 1. Развитие торговли в мировом историческом процессе

Торговля как культурный феномен, часть бытовой культуры, включенной в систему особых материальных, эстетических, этических ценностей, удовлетворяющих повседневные запросы человека.

Содержание понятия «Торговля». «Торговля» и «обслуживание» как взаимозаменяемые и не имеющие синонимичных рядов слова.

Доминирование процессов омащования, десакрализации и деритуализации бытовых услуг в ходе рассмотрения эволюции сервисной аксиологии. Торговля как ритуал в традиционных архаических сообществах. Воспитательное значение сервисного ритуала. Связь генезиса торговли в архаических сообществах с формированием этикета. Генезис прототорговой системы с точки зрения «даровой экономики» К. Поляни. Трансформация аксиологии торговли в иерархических общественных системах.

Организация торговли в эпоху феодализма. «Фасадный сервис». Мировоззренческое переосмысление общественной функции торговли в рамках средневековой европейской культуры. Принципиальное различие этимологического смысла дефиниции «торговля» на Западе и в России. Аксиологическая трансформация торговли к культуре Нового времени. Становление сервисологической науки в Советском Союзе. Сервисная революция в период перехода к постиндустриальному обществу.

Тема 2. Сфера быта и торговли в XVIII веке (1703–1801)

Радикальные перемены в образе жизни знати и городского населения. Обслуживание обрядов жизненного цикла: свадьба; церемония венчания; крестины; именины; похороны.

Строительство.

Образовательно-педагогическая деятельность. Уход за младенцами. Домашнее воспитание. Воспитание в пансионах. Частные дополнительные образовательные услуги.

Библиотеки.

Акушерская помощь. Лечение заболеваний, стоматология, аптечный сервис. Санитарно-гигиенические услуги.

Кухня и застольное обслуживание. Создание нового столового этикета. Парадные обеды во дворцах. Парадные семейные обеды. Домашняя кухня и нахлебничество. Будничные заботы о еде. Общественное питание в специальных помещениях. Уличная торговля съестным.

Создание стабильных центров торговли, гостиных дворов.

Коллекционирование, создание и хранение коллекций. Первый в России музей – Кунсткамера, или Кабинет редкостей.

Праздники, увеселения, зрелища. Катание с гор. Качели. Медвежья комедия.

Тема 3. Сфера торговли в XIX веке (1801–1897)

Образовательно-педагогическое обслуживание. Игрушки и детские развлечения. Идеи дошкольного педагога Ф. Фребеля, разработавшего теорию детсада и основы методической работы в нем. Появление понятия «развивающая игрушка». Домашнее воспитание. Общеобразовательные услуги. Частные дополнительные образовательные услуги.

Библиотеки. Открытие библиотеки Румянцевского музея в Москве (Государственная библиотека им. В.И. Ленина).

Медицинское обслуживание. Санитарно-гигиенические услуги. Формирование санитарной медицины, следившей за степенью загрязнения воды и воздуха, уборкой мусора и нечистот, торговлей продуктами.

Кухня и ресторанный сервис. Мода на «национальный стиль». Приемы, обеды, балы. Домашний быт купеческого сословия. Парадные обеды во дворцах. Парадные семейные обеды. Домашняя кухня. Новые продукты и кухонная техника. Общественное питание в специальных помещениях. Обслуживание торжеств в наемных помещениях.

Упаковка, доставка, дополнительные торговые услуги. Сезонная и предпраздничная торговля. Торговля вразнос.

Пошив одежды в специальных мастерских

Поездки и транспортные услуги во второй половине XIX в.

Обслуживание курортного отдыха. Основные группы минеральных лечебниц: Кавказская (Пятигорск, Железноводск, Кисловодск, Ессентуки) и Закавказская (Абас-Туман, Боржом). Организация поездок за границу. Дачный сервис, пикники.

Музейно-выставочная деятельность. Доступные музеи. Выставки. Коллекционирование и помощь в создании и хранении коллекций.

Жилищно-строительные услуги. Обывательские и доходные жилые здания. Проектирование, коммунальные удобства. Домашняя прислуга.

Тема 4. Сфера быта и торговли в конце XIX – начале XX вв. (1897–1917)

Перемены в образе жизни людей, происходившие в данный период. Технический прогресс – главный фактор перемен. Электричество, водопровод, канализация, телефон, синематограф, граммофон, трамвай, автомобиль, асфальт, железобетон, курьерские поезда – наиболее значимые новинки данного периода. Профессиональный уровень исполнения и разнообразие предоставляемых услуг во всех сферах. Обслуживание обрядов жизненного цикла.

Жилищно-строительные услуги. Проектирование, коммунальные удобства. Домовые услуги. Домашняя прислуга. Уборка помещений. Прачечные услуги. Услуги по уходу за утварью. Фотоателье. Услуги компаньонки, чтицы. Уход за зелеными насаждениями.

Образовательно-педагогическое обслуживание. Уход за младенцами. Сиротские заведения. Закрытые учебные заведения.

Медицинское обслуживание. Лечение заболеваний, военная медицина. Аптечное дело.

Ресторанный сервис. Будничные хлопоты о еде, новые продукты. Появление понятия «детское питание».

Торговля. Сопутствующие товары и услуги. Информация о моде. Пошив одежды на дому. Пошив одежды и обуви в специальных мастерских или ателье. Магазины готового платья, аксессуаров.

Транспорт, туризм, путешествия. Поездки и транспортные услуги. Гостиничный сервис. Услуги связи.

Музейно-выставочная деятельность. Развитие экскурсионного обслуживания. Доступные музеи. Выставки.

Тема 5. Торговля в контексте советской модели повседневности

Классификационные признаки некоторых групп услуг. Выделение бытового обслуживания в самостоятельную отрасль. Становление советской службы быта. Страховой сервис. Ритуальный сервис. Информационный сервис. Зарождение и развитие радио. Образовательный сервис. Коммунально-бытовые услуги. Бытовое обслуживание. Основы транспортного торговли. Общественное питание. Медицинские услуги. Туристские услуги. Инициаторы и организаторы массового туризма. Кинообслуживание. Городской быт. Индустриализация жилищных служб.

Тема 6. «Новое мышление» в сфере торговли в настоящее время

Служба быта. Эффективность сферы обслуживания с точки зрения конечных результатов. Создание кооперативов в сфере торговых услуг. Всплеск в развитии информационного торговли: прямые трансляции с заседаний съездов народных депутатов, публицистические передачи в прямом эфире.

Экономическая модель 1990-х гг. способствующая росту значимости сферы быта и услуг как сектора экономики, регулирующего занятость населения и призванного повысить степень комфортности его обитания. Массовая приватизация предприятий бытового обслуживания. Образование современных сервисных организации, оказывающих услуги, соответствующих мировым стандартам.

Виды и формы обслуживания в настоящее время: ателье мод, музейно-выставочный и экскурсионный, спортивно-оздоровительный и медицинский, общепит и ресторанный, сервис бытовых приборов и техники, образовательный и педагогический (детсады и проч.), банковский и документационный, референтский и информационный (интернет), управленческий и консалтинговый, автосервис, телевидение и радио. Сращивание производства с предприятиями торговли.

Активное развитие сферы социокультурного торговли – системы создания, предоставления и потребления социокультурных услуг (культуры, образования, здравоохранения, физкультуры и спорта, туризма), оказываемых чаще всего «на основе платежеспособного спроса». Появление новых компонентов социокультурного торговли – казино, дискотек, частных клубов, парков аттракционов и развлечений. Процесс сервисации экономики, рост удельного веса и значения различных форм социокультурного торговли (создание региональных природных парков, превращающихся в «экомузеи», представляющих собой синтез природного комплекса, исследовательского и культурного центров).

Распространение функции общественного питания на многие сферы человеческой повседневности: на сферу здравоохранения (лечебное питание), культуры (кулинарное искусство) и досуга (культурно-развлекательные программы). Создание сетей ресторанов и кафе с национальной кухней и колоритом. Увеличение число предприятий общественного питания на территории музейных комплексов, в исторических интерьерах с использованием стилизации под ту или иную историческую эпоху.

Возрастающее значение информации и информационных (в том числе телекоммуникационных) технологий. Формирование «мегаканальных» технологий: цифровое ТВ, волоконно-оптические системы по 500 интерактивных каналов и более, сотовое радио и ТВ и т.д.

Раздел 2. Основы теории торговых услуг

Тема 7. Содержание понятия торговая услуга

Услуга как форма удовлетворения потребностей человека, качества жизни. Возникновение и развитие торговых услуг. Услуга как категория философская и экономическая. Природа торговых услуг. Классификации торговых услуг. Виды услуг и форм обслуживания. Категории услуг, особенности их предоставления. Основные характеристики услуг. Характеристики материальных услуг; особенности услуг непродуцированной сферы деятельности. Основные характеристики товара (продукта). Отличие услуги от товара.

Предоставление услуг как продукт торговой деятельности. Духовные услуги. Личные услуги. Социальные услуги. Факторы, влияющие на формирование услуг.

Тема 8. Место и роль сферы торговых услуг в жизнедеятельности человека

Сервис и его особенности. Потребности и услуги. Роль торговли в удовлетворении потребностей человека. Философия торговли – иное мировоззрение человека. Роль сферы торговли в обеспечении качества жизни, уровня социально-экономического развития страны. Общение в торговой деятельности. Понятие «контактная зона». Сервис как форма

объект-субъектного взаимодействия. Проблема конфликтных ситуаций. Речевое воздействие. Общение как фактор отношений в сфере услуг. Культура общения и внутренняя культура человека, как фактор качества торговли. Ожидание потребителя от обслуживания. Качество услуги – оценка потребителя. Составляющие качества услуги. Уровень торговли: ассортимент услуг, наличие удобств (стиль, качество, уровень удовлетворения потребностей).

Тема 9. Основы теории обслуживания

Теория организации обслуживания. Категории предприятий, осуществляющих предоставление услуг. Понятия и отраслевая структура сферы услуг. Процесс принятия решения потребителем. Факторы, влияющие на процесс принятия решения: индивидуальные, психологические и социальные. Процесс осознания потребности потребителем.

Воздействие культуры на поведение потребителя. Система ценностей. Влияние семьи, религии и образования на принятие решения потребителем. Поликультурные общества. Культура коренного населения. Религиозные и этнические группы.

Тема 10. Особенности обслуживания потребителей коммерческих предприятий

Особенности обслуживания потребителей с учетом категории предприятия предоставления услуг. Соотношение потребностей, способностей, возможностей и средств удовлетворения потребностей человека. Типы потребителей по привычкам, запросам, желаниям. Типы потребителей по социальному происхождению, статусу, доходам, возрасту. Типы потребителей по духовным ценностям, верности к традициям и покою. Особенности обслуживания с учетом категории потребителей.

Тема 11. Правовое регулирование отношений в сфере торговли

Нормативные и правовые документы в области обслуживания и предоставления услуг. Закон РФ «О защите прав потребителей». ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения», устанавливающий термины и определения понятий в области стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере услуг. ГОСТ Р 52113-2003 Услуги населению. Номенклатура показателей качества. ГОСТ Р 50691-94 «Модель обеспечения качеств услуг (аутентичный тест ИСО 9002-87)». Общероссийский классификатор услуг населению – ОКУН (ОК 002-93). Общероссийский классификатор видов экономической деятельности – ОКВЭД. Правила бытового обслуживания населения в РФ. Обязанности продавца услуг.

2. ВОПРОСЫ ДЛЯ СОБЕСЕДОВАНИЯ

1. Что такое торговля?
2. Что такое средства производства, что к ним относится?
3. Что означает закон спроса?
4. Что означает закон предложения?
5. Перечислите и раскройте функции розничного торгового предприятия?
6. Что входит в цикл выполнения заказа?
7. В чем сходство, а в чем различия между оптовыми и розничными торговыми предприятиями?
8. Какие методы оплаты труда вы знаете, в чем их суть?
9. Виды планирования в торговых предприятиях?
10. Что является объектом деятельности торговли?

3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ

Основная литература:

1. Васильев Г. В. История страхового дела в России: Учеб.пособие / Г. В. Васильев, С.А. Шигильчева. – М., 2010.
2. Введение в специальность: история торговли /Д.А. Аманжолова, В.Э. Багдасарян, В.Н. Горлов и др. Учебное пособие. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011.
3. Карнаухова В.К. Сервисная деятельность: Учебное пособие / В.К. Карнаухова, Т.А. Краковская. – М.: ИКЦ «МарТ», 2012.
4. Федцов В.Г. Культура торговли: Учебно-практическое пособие / В.Г. Федцов //Акад. рус.предпринимательства; Ин-т рус. предпринимательства. – М.: Приор, 2011.
5. Федцов В.Г., Федцов В.В. Предпринимательство: сфера торговли: Учебное пособие / В.Г. Федцов, В.В. Федцов // Ин-т рус.предпринимательства. – М.: ИТК «Дашков и К», 2012.

Дополнительная литература:

1. Андреевский Г.В. Повседневная жизнь Москвы в сталинскую эпоху (20-30-е годы) / Г.В.Андреевский. – М., 2003.
2. Варбанский А.М. Телевидение / А.М. Варбанский. – М., 1997.
3. Горяева Т.М. Радио России / Т.М. Горяева. – М., 2000.

ПЕРЕВОД НА 3 КУРС

Аттестационное испытание по дисциплине «Коммерческая деятельность»

1. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

Раздел 1. Методологические основы коммерческой деятельности

Тема 1. Основные понятия и сферы применения коммерческой деятельности

Основные понятия: предпринимательская, коммерческая, торгово-сбытовая деятельность, бизнес, их общность и различия.

Рынок товаров как сфера коммерческой деятельности: определение товарного рынка, факторы его развития, признаки и элементы. Конъюнктура рынка товаров: понятие, методы исследования, источники информации. Прогнозирование спроса потребителей. Анализ зоны обслуживания потребителей.

Коммерческая деятельность как категория рыночной экономики. Цели, задачи и принципы коммерческой деятельности в сфере обращения товаров в современных условиях хозяйствования.

Сферы применения коммерческой деятельности: отрасли материального производства и социально-культурной сферы, их структура и признаки. Особенности коммерческой деятельности в сферах производства и обслуживания. Инфраструктура рынка товаров и услуг.

Эволюция коммерции в России и за рубежом. Состояние и тенденции развития торговли в условиях глобализации.

Тема 2. Объекты коммерческой деятельности

Объекты коммерческой деятельности: понятие, назначение, классификация. Характеристика товара как объекта коммерческой деятельности.

Услуги как объекты коммерческой деятельности: понятие, виды услуг – материальные (бытовое обслуживание, услуги торговли, общественного питания, складские, консультационные, информационные и др.) и нематериальные (социокультурные). Назначение услуг, их влияние на уровень доходов организации.

Общие представления о недвижимости, работах, информационных технологиях, организациях и других объектах коммерческой деятельности (применительно к конкретной отрасли).

Тема 3. Субъекты коммерческой деятельности

Субъекты коммерческой деятельности: юридические лица - коммерческие и некоммерческие организации, объединения коммерческих организаций, субъекты среднего и малого предпринимательства; физические лица - индивидуальные предприниматели.

Коммерческие организации: понятие, классификация по виду хозяйственной деятельности, характеру совершаемых операций, организационно-правовым формам, количественным параметрам, формам собственности, принадлежности капитала.

Объединения саморегулируемых организаций в форме ассоциаций и союзов, их виды и роль в поддержке предпринимательства.

Субъекты среднего и малого предпринимательства, индивидуальные предприниматели: понятия, характеристика, порядок оформления и регистрации документации для ведения предпринимательской деятельности.

Тема 4. Методология коммерческой деятельности организации

Методология коммерческой деятельности: понятие, структура, методы и средства для ее образования и развития. Системный подход к проектированию коммерческой деятельности. Концепция функционирования и развития коммерческой деятельности.

Раздел 2. Управление коммерческой деятельностью организации

Тема 5. Информационное обеспечение коммерческой деятельности организации

Информация в коммерческой деятельности: понятие, назначение, виды, источники. Анализ коммерческой информации и принятие решений на его основе. Защита коммерческой информации.

Тема 6. Управление коммерческой деятельностью организации

Управление коммерческой деятельностью организации: понятие, цель, задачи и сущность, принципы и методы управления коммерческой деятельностью организации. Функции коммерческой деятельности: планирование закупок, поставок, продажи товаров и предоставления услуг на предприятиях, их организация, учет и контроль. Структура управления коммерческой деятельностью предприятий. Управление и мотивация труда персонала коммерческих служб. Требования к профессиональной компетентности специалистов в области коммерческой деятельности (коммерсантам-менеджерам по продажам, торговым представителям организаций, коммерческим директорам, супервайзерам и др.). Их востребованность на рынке труда.

Тема 7. Государственное регулирование и контроль коммерческой деятельности

Государственное регулирование коммерческой деятельности организаций (предприятий) в торговле РФ на федеральном и региональном уровнях управления: цель, задачи, основные направления, мероприятия и их содержание. Нормативно-правовая база регулирования коммерческой деятельности: федеральные законы, постановления Правительства РФ, стандарты, правила торговли и оказания услуг. Правила продажи отдельных видов товаров. ФЗ - № 381 от 28 декабря 2009 г. «Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации».

Контроль коммерческой деятельности торговых предприятий: виды контроля и порядок проведения контроля разных видов.

Ответственность за нарушения действующего законодательства.

Раздел 3. Материально-техническое и товарное обеспечение коммерческой деятельности организации

Тема 8. Материально-техническая база для коммерческой деятельности организации

Материально-техническая база коммерческих организаций: понятие, назначение, классификация. Состояние материально-технической базы и тенденции ее развития. Технологическая политика коммерческих организаций: понятие, цели, задачи и основные направления.

Роль материально-технической базы и технологической политики в осуществлении коммерческой деятельности. Оценка эффективности материально-технической базы: показатели, их расчет. Инвестиции как источник развития материально-технической оснащенности коммерческих организаций. Процесс инвестирования в объекты коммерции.

Тема 9. Договоры в коммерческой деятельности предприятий

Договоры в коммерческой деятельности: понятия, правовая база, назначение, виды, содержание, порядок заключения и контроль за их исполнением. Формы ведения

переговоров. Управление договорной работой по материально-техническому и товарному обеспечению предприятий. Коммерческие риски: понятия, виды, анализ, факторы, определяющие вероятность рисков и способы их снижения.

Тема 10. Управление товарным обеспечением

Управление ассортиментом товаров: понятие, свойства и показатели ассортимента, учитываемые при управлении. Планирование, формирование и анализ ассортимента товаров. Прогнозирование оптимальной структуры ассортимента. Методы управления ассортиментом товаров.

Управление закупками товаров. Назначение. Планирование объемов закупок товаров, организация и оценка эффективности закупочной деятельности предприятия. Выбор источников закупок. Анализ и оценка возможностей поставщиков. Документальное оформление закупок товаров.

Организация товародвижения. Поставки товарно-материальных ресурсов на предприятие: понятие, назначение, условия в соответствии с договорами, организация и контроль. Документальное оформление поставок товаров. Товародвижение: понятие, принципы, формы, организация и контроль.

Управление товарными запасами: понятие, виды, их краткая характеристика. Процесс формирования товарных запасов.

Управление продажей (сбытом) товаров: понятие, назначение. Продажа (сбыт) товаров: понятие, классификация форм и методов продажи (сбыта) товаров, их краткая характеристика. Управление процессом продажи, прогнозирование, анализ и оценка ее эффективности. Документальное оформление продажи (сбыта) товаров.

Обеспечение обслуживания. Услуги в отрасли (или сфере применения): понятие, ассортимент. Система, процесс и условия обслуживания. Управление качеством процесса обслуживания.

Тема 11. Анализ и оценка коммерческой деятельности

Анализ и оценка коммерческой деятельности: назначение, понятие экономического эффекта и экономической эффективности. Система показателей анализа и оценки коммерческой деятельности организаций.

Тема 12. Инновации в сфере коммерции

Инновации: понятие и классификация. Роль инноваций в обеспечении конкурентоспособности предприятий. Основные направления инновационной деятельности предприятий в сфере коммерции.

2. ВОПРОСЫ ДЛЯ СОБЕСЕДОВАНИЯ

1. Дайте определение понятию «коммерция».
2. В чем заключается сущность предпринимательской деятельности?
3. Каковы предпосылки возникновения коммерческой деятельности?
4. Опишите понятие денег.
5. Какова роль торговых посредников в развитии коммерческой деятельности?
6. Что такое этика?
7. Дайте понятие коммерческого этикета.
8. Каковы требования к внешнему облику и манерам делового человека – коммерсанта?
9. Каковы требования к культуре речи коммерсанта?
10. Что такое аукцион?

3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ

Нормативная база, регулирующая отношения в торговле:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации. Ч.1 и 2.- М.: ИНФРА-М, 2009. – 512 с.
2. «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. №2300-I (в редакции Федерального закона от 17 декабря 1999 г., ФЗ-212, с измен.и доп. 2000, 2002, 2004, 2005, 2007, 2009 гг.).
3. «Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации» от 28 декабря 2009 г., ФЗ-№ 381.
4. «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказания услуг для государственных и муниципальных нужд» от 31.12. 2005 г., ФЗ-№ 94 (с изм. от 30 декабря 2008 г.).
5. «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля от 26 декабря 2008 г., ФЗ-№ 294, (в ред. Федерального закона от 28.04.2009 N 60-ФЗ).
6. «О саморегулируемых организациях» от 1 декабря 2007 г., ФЗ- № 315.
7. «Об акционерных обществах» от 26 декабря 1995 г. , ФЗ- № 208 (с изменениями от 13 июня 1996 г., 24 мая 1999 г., 7 августа 2001 г., 21 марта, 31 октября 2002 г., 27 февраля 2003 г., 24 февраля, 6 апреля, 2, 29 декабря 2004 г., 31 декабря 2005 г., 5 января, 27 июля, 18 декабря 2006 г., 5 февраля, 24 июля 2007 г., 1 декабря 2007г., 29 апреля, 30 декабря 2008 г., 7 мая, 3 июня 2009 г.).
8. «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации» от 24 июля 2007 г., ФЗ- №209 (в ред. Федеральных законов от 18.10.2007 N 230-ФЗ, от 22.07.2008 N 159-ФЗ).
9. «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в части формирования благоприятных налоговых условий для финансирования инновационной деятельности» от 19 июля 2007 г.
10. «О техническом регулировании» от 27 декабря 2002 г., ФЗ- № 184 (с изм. от 01.05. 2007 и 30 декабря 2009 г.).
11. «О защите конкуренции» от 26 июля 2006 г., ФЗ-№ 135 (с изм 17 июля 2009 г.).
12. «О некоммерческих организациях» от 12.01. 1996 г.,ФЗ-№ 7 (с изм. от 17 июля 2009 г.).
13. «Об утверждении Правил продажи по образцам» от 21 июля 1997 г. № 918 (с изм. и доп. от 07.12. 2000 № 929).
14. «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации» от 19 января 1998 г. № 55 (в ред. Постановлений Правительства РФ от 20.10.1998 N 1222, от 02.10.1999 N 1104, от 06.02.2002 N 81 (ред. 23.05.2006), от 12.07.2003 N 421, от 01.02.2005 N 49, от 08.02.2006 N 80).
15. ГОСТ Р51303-99. Торговля: термины и определения. – М.: Госстандарт России, 2000.-12 с.
16. ГОСТ Р 51304-99. Услуги розничной торговли: Общие требования. - М.: Госстандарт России, 2000. – 7 с.
17. ГОСТ Р 51305-1999. Розничная торговля: Требования к обслуживающему персоналу.– М.: Госстандарт России, 2000.- 7 с.
18. ГОСТ Р 51773-2001. Розничная торговля: Классификация предприятий. - М.: Госстандарт России, 2001. – 13 с.

Основная литература:

1. Коммерческая деятельность производственных предприятия (фирм): Учебник / Под ред. О.А. Новикова, В.В. Щербакова. – СПб.: Изд-во СПб ГУЭФ, 2011. – 416 с.
2. Панкратов Ф.Г. Коммерческая деятельность: Учебник для вузов. - 10-е изд. перераб. и доп. - М.: Дашков и К°, 2012. – 504 с.
3. Практикум по коммерческой деятельности: Учеб.пособие. / Ф.Г. Панкратов и др. - М.: Маркетинг, 2012. - 248 с.
4. Половцева Ф.П. Коммерческая деятельность: Учебник. - М.: ИНФРА-М, 2010. – 248 с.

Дополнительная литература:

1. Боровкова В.А. Управление рисками в торговле. – СПб.: Питер, 2008. – 288 с.
2. Жукова Т.Н. Коммерческая деятельность: Учебное пособие. – Санкт-Петербург, Издательство «Вектор», - 2006. 252 с.
3. Синяева И.М. Коммерческая деятельность в сфере товарного обращения: Учебник. – М.: ЮНИТИ, 2005. – 368 с.
4. Семин О.А. Сервис в торговле. Книга первая, вторая и третья: Учебное пособие. – М.: Издательство «Дело и сервис», 2006 г. – 216 с.; 112 с.; 112 с.

Интернет-ресурсы:

1. [http:// www.budgetrf.ru](http://www.budgetrf.ru) - Мониторинг экономических показателей
2. <http:// www.businesspress.ru> - Деловая пресса
3. <http:// www.garant.ru> - Гарант
4. <http:// www.nta-rus.ru> - Национальная торговая ассоциация
5. <http:// www.rbc.ru> – РосБизнесКонсалтинг (материалы аналитического и обзорного характера)
6. <http:// www.rtpress.ru> - Российская торговля
7. <http:// www.torgrus.ru> - Новости и технологии торгового бизнеса

ПЕРЕВОД НА 4 КУРС

Аттестационное испытание по дисциплине «Информационные технологии в профессиональной деятельности»

1. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

Раздел 1. Сущность информационных технологий

Тема 1. Понятие информации, кодирование информации

Понятие об информации. Связь понятия информации с конкретными научными дисциплинами. Особенности информации в кибернетике. Получение, хранение, преобразование и передача информации как компонент управления. Социально-значимое свойство информации: понятность, полезность, достоверность, актуальность. Понятие о количестве информации. Единицы измерения количества информации. Понятие о кодировании информации. Язык как знаковая система. Особенности операций кодирования и декодирования информации. Двоичное кодирование информации в вычислительной технике. Двоичное кодирование текстовой информации. Двоичное кодирование графической информации. Аналоговый и дискретный способы представления изображения и звука.

Тема 2. Понятие об информационных технологиях

Становление и развитие информационных технологий. Создание автоматических информационных технологий. Техническое, программное, информационное, правовое и эргономическое обеспечение информационных технологий. Классификация информационных технологий. Влияние информационных технологий на развитие торгового дела. Отечественные и зарубежные информационные системы. Понятие о глобальных, интегрированных информационных сетях. Особенности мультимедийных технологий. Информационные системы в торговле (программные продукты и программные комплексы). Информационные технологии в системах управления проектной деятельностью. Управление проектами с помощью Microsoft Project. Создание баз данных для торгового дела, 1С бухгалтерия. Средства оргтехники, применяемые в сервисе: копировально-множительные средства, сканеры, средства отображения информации, слайд-проекторы.

Тема 3. Аппаратное и программное обеспечение ПК

Аппаратное обеспечение информационных технологий, типовая конфигурация, внутренние и внешние устройства ПК. Перспективы развития компьютерных технологий. Программное обеспечение ПК. Базовое программное обеспечение, операционные системы, прикладное программное обеспечение.

Тема 4. Арифметические и логические основы компьютера. Понятие алгоритма, его свойства, основы программирования

Логические операции компьютерной техники. Логические функции компьютера. Логические законы и правила преобразования логических выражений: закон непротиворечия, закон исключенного третьего, закон двойного отрицания, законы де Моргана, закон коммутативности, закон ассоциативности, особенности решения логических задач. Логические основы устройства компьютера (базовые логические элементы, сумматор двоичных чисел, триггер). Понятие алгоритма и его основные свойства. Способы записи алгоритмов. Блок-схемы алгоритмов. Классификация языков программирования. Языки интерпретаторы, языки трансляторы. Языки низкого и высокого уровня. Элементы программирования. Понятие переменной, типы переменных, основные операторы: последовательные операторы, условные операторы, операторы цикла и ввода-вывода.

Тема 5. Программное обеспечение общего и специального назначения

Программы офисного назначения: Word, Excel, PowerPoint, Access. Программы статистической обработки данных: SPSS, Statistika. Программы автоматизации торговой деятельности. Роль и влияние информационных технологий на развитие торгового дела. Возможности и преимущества использования глобальных систем для организации электронной торговли.

Тема 6. Технология обработки текстов, графической информации, звуковой информации

Понятие о текстовых редакторах и текстовых процессорах, приемы форматирования текста. Понятие о растровых и векторных изображениях. Особенности формирования растровой графической информации. Понятие о пикселе и качестве растрового изображения. Чувствительность растровых изображений к масштабированию. Понятие о векторной графике. Особенности формирования векторных графических изображений. Понятие о форматах графических файлов. Основные графические редакторы. Растровые векторные редакторы. Ввод-вывод звуковой информации в компьютере, оцифровка звука, сжатие звуковой информации.

Тема 7. Технологии компьютерных презентаций

Понятие о презентации. Использование термина презентации в информационных технологиях. Подготовка докладов в форме презентации и слайд-фильма. Программа подготовки презентации. Методика показа презентации. Технология разработки слайд-фильма. Методика авторазметки. Создание и редактирование презентации. Особенности презентации в режиме сортировщика слайдов. Технология демонстрации слайд-фильма.

Тема 8. Технология хранения, поиска и сортировки информации

Базы знаний. Понятие локальных и клиент-серверных СУБД. Распределённые базы данных. Файловые менеджеры, терминалы, FTP-серверы. СУБД Microsoft Access. Основные сведения о разработке приложений и хранении данных через Microsoft Access: создание таблиц, фильтров, запросов, форм и отчётов.

Тема 9. Понятие о мультимедийных технологиях

Особенности мультимедийных технологий в Интернете. Звуковые, графические и видеофайлы мультимедиа. Принципы сжатия передаваемой звуковой и видео информации. Технология сжатия MP3. Технология потокового воспроизведения информации. Медиа технологии в деятельности торговых организаций. Создание мультимедийных электронных каталогов и поисковых систем. Разработка рекламных изданий.

Раздел 2. Основные принципы работы в Интернет

Тема 10. Компьютерные сети. Сетевые технические и программные средства. Интернет

Понятие компьютерных сетей. Сетевое аппаратное обеспечение, сетевое программное обеспечение. Топология сетей. Локальные сети, глобальные сети - Интернет. Сетевые протоколы.

Тема 11. Защита информации в Интернет

Организация защиты информации на ПК – пассивная и активная защита информации. Средства копирования и архивирования информации, основные алгоритмы архивирования. Защита информации в Интернет, антивирусная защита, файловые вирусы,

резидентные вирусы, вирусы-трояны, стелс-вирусы. Шифрование информации. Криптостойкость алгоритмов шифрования, симметричные и несимметричные алгоритмы шифрования.

Тема 12. Понятие об Интернете и его ресурсах

Основные службы Интернета. Всемирная паутина. Электронная почта. Почтовые рассылки. Конференции новостей. Спам. Обмен ссылками. FTP-серверы. Поисковые системы. Кибервзлом и кибершпионаж. Актуальность и достоверность информации в Интернете. Гостевые книги, чаты и форумы. Блог как новая форма интерактивного общения с помощью Интернет. Правонарушения в Интернет и борьба с ними.

Тема 13. Основы поиска информации в Интернет

Поисковые системы. Различия в поиске текста и картинок. Пользование форумами. Ники и аватары. Модераторы. Почтовая рассылка. Банерный обмен и кликабельность. Возможности вывода на печать, команды вывода на печать. Способ поиска по найденным словам. Ассоциативный подход в формировании фраз для поиска нужной информации.

Тема 14. Мультимедийные технологии в Интернет

Баннеры в Интернете сегодня. GIF-анимация. JAVA-скрипты. Создание выпадающих меню с помощью JAVA-script. Понятие о FLASH-технологии. Flash-сайт. Flash player. Отрицательное влияние на восприятие информации при использовании FLASH. Способы снижения визуального шума и повышения четкости подачи материала. Этапы стандартного тестирования сайта.

Тема 15. Методика создания WEB-сайта. Просмотр Интернет ресурсов

Этапы разработки Web-сайта. Уменьшение затрат ресурсов и сроков создания Web-сайта. Основные формулировки в техническом задании на разработку сайта. Возможности современных программ, используемых для создания Web-страниц. Обзор программ Macromedia DreamWeaver, HomeSite и Microsoft FrontPage. Браузеры как специальные программы просмотра Web-страниц. Особенности функционирования современных браузеров. Особенности настройки браузера, необходимые панели инструментов и команды. Использование ссылок в Интернете. Особенности просмотра Web-сайтов. Пользование адресами Интернета. Создание виртуальных объектов в Интернете, совершение виртуальных экскурсий и покупок.

2. ВОПРОСЫ ДЛЯ СОБЕСЕДОВАНИЯ

1. Информация и информационные процессы: получение, передача, преобразование и использование информации.
2. Краткие представления об устройстве современных электронно-вычислительных машин (ЭВМ).
3. Системное программное обеспечение: операционные системы; операционные оболочки; сетевое программное обеспечение; антивирусные средства; средства резервного копирования и восстановления информации; другие специализированные программы.
4. Краткая характеристика программного обеспечения базовых информационных технологий. Офисные программы.
5. Понятие алгоритма и его свойства. Понятие программирования, основные языки программирования.
6. Стандартное программное обеспечение профессиональной деятельности. Автоматизация бухгалтерской деятельности, магазина, склада. 1С бухгалтерия.
7. Электронные таблицы: назначение и основные возможности.

8. Компьютерные сети. Понятие локальных и глобальных сетей, топология сетей, применяемые протоколы. Интернет.
9. Информационная защита. Безопасность в компьютерных сетях.
10. WEB-технология реализации информационного взаимодействия на основе телекоммуникаций. Интернет торговля. Электронные платежи.

3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ

Основная литература:

1. Автоматизированные информационные технологии в экономике: Учебник / Под ред. Г.А. Титаренко. – М.: ЮНИТИ, 2010.
2. Карминский А.М., Нестеров П.В. Информатизация бизнеса. - М.: Финансы и статистика, 2010.
3. Информатика. Базовый курс. Уч. пос. для вузов/ под ред. С.В. Симоновича. С.Пб. 2011.
4. Информатика. Учебник для вузов/ под ред. Н.В. Макаровой. М., 2011.
5. Информатика: Практикум по технологии работы на компьютере / под ред. Н.В. Макаровой. М., 2011.
6. Могилев А.В. Информатика. М., 2012.
7. Основы современных компьютерных технологий. Под ред. Хомоненко А.Д. Корона-принт, СПб 2010.
8. Зубец В.В. Компьютер с нуля. Тамбов, ТГУ им. Г.Р. Державина, 2010.
9. Информатика и информационные технологии. Уч. пос./ под ред. Романовой Ю.Д. 2012.
10. Информатика. Практикум по технологии работы на компьютере. Уч. пос./ под ред. Макаровой Н.В. 2010.

Дополнительная литература:

1. Фигурнов В.Э. IBM PC для пользователя. Краткий курс. М.: Финансы и статистика. 2006.
2. Колесниченко С., Шишигин И. Аппаратные средства PC. ВHV 2006.
3. MS Word Шаг за шагом. Еcom, 2007.
4. MS Excel Шаг за шагом. Еcom, 2007.
5. MS Access Шаг за шагом. Еcom, 2007.
6. Дубнов П.Ю. Access. Проектирование баз данных. Еcom, 2007.