

Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Донецкий государственный университет»

Учетно-финансовый факультет
Кафедра коммерции и таможенного дела

УТВЕРЖДАЮ
проректор

_____ П. А. Машаров
«17» апреля 2025 г.
МП

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ОРГАНИЗАЦИЯ УСЛУГ НА ПОТРЕБИТЕЛЬСКОМ РЫНКЕ

| | |
|--|---------------------------------------|
| Укрупненная группа направлений подготовки | 38.00.00 Экономика и управление |
| Программа высшего образования | Программа магистратуры |
| Направление подготовки | 38.04.06 Торговое дело |
| Направленность (профиль) образовательной программы | Управление коммерческой деятельностью |
| Квалификация | Магистр |
| Форма обучения | Очная, заочная |

Рабочая программа может быть адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Донецк 2025

Рабочая программа дисциплины **«Организация услуг на потребительском рынке»** для обучающихся по направлению подготовки 38.04.06 Торговое дело (Профиль: Управление коммерческой деятельностью) составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – магистратура по направлению подготовки 38.04.06 Торговое дело, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от «12» августа 2020 г. № 982 (с изм. и доп.), Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 06 апреля 2021 г. № 245 (с изм. и доп.), в соответствии с учебным планом, утвержденным Ученым советом ФГБОУ ВО «ДонГУ» для набора 2025 года.

Разработчик:

доцент кафедры коммерции и таможенного
дела, канд. экон. наук, доцент

В. А. Харченко

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры коммерции и таможенного дела.
Протокол от 11.04.2025 г. № 8а.

Заведующий кафедрой

О. Н. Головинов

СОГЛАСОВАНО:

Декан учетно-финансового факультета
16.04.2025 г.

Н. В. Алексеенко

Учебно-методическая комиссия учетно-финансового факультета.
Протокол от 15.04.2025 г. № 6
Председатель

А. А. Блажевич

Руководитель основной образовательной
программы, д-р экон. наук, проф.
11.04.2025 г.

О. Н. Головинов

1. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Требования к предварительной подготовке обучающихся, предшествующие и сопутствующие дисциплины, на которых основывается изучение данной:

дисциплины программы магистратуры:

Психотехнологии продажи в коммерции, Управление конкурентоспособностью.

Дисциплины, курсовые работы и практики, для которых освоение данной дисциплины необходимо как предшествующее:

Производственная практика: преддипломная, Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы.

2. ОПИСАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Общая характеристика

| Наименование показателя | Значение показателя |
|---|---|
| Название образовательной программы (далее – ОП) | 38.04.06 Торговое дело (Профиль: Управление коммерческой деятельностью) |
| Шифр и название в соответствии с учебным планом | Б1.В.ОД.5 Организация услуг на потребительском рынке |
| Часть образовательной программы | Вариативная часть |
| Количество зачетных единиц / всего часов | 5 / 180 |

В случае предъявления от обучающегося или его родителя (законного представителя) заявления на обучение по адаптированной образовательной программе высшего образования, подкрепленного заключением психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК) или медико-социальной экспертизы (МСЭ) с рекомендациями создания индивидуальной программы реабилитации и абилитации (ИПРА), данная рабочая программа может быть адаптирована с учетом индивидуальных особенностей здоровья обучающегося.

2.2. Распределение часов по формам и периодам обучения

| Форма обучения | курс | семестр | Общее количество часов | | | | | Форма контроля |
|----------------|------|---------|------------------------|--------------|--------------|-----------------------------------|-------|----------------|
| | | | лекционных | лабораторных | практических | самостоятельной работы + контроль | всего | |
| Очная | 1 | 2 | 32 | – | 32 | 116 | 180 | экзамен |
| Заочная | 1 | 2 | 8 | – | 6 | 166 | 180 | экзамен |

3. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ

Закрепление основных теоретических знаний по вопросам организации торговой деятельности в сфере услуг на потребительском рынке и приобретение практических навыков по анализу и оценке механизмов организации торговой деятельности в целом и её отдельных сфер.

**4. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ
ОСВОЕНИЯ КОМПОНЕНТА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ, ИХ ИНДИКАТОРЫ
И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ**

| Компетенции | Индикаторы | Результаты обучения |
|--|--|---|
| ПК-2 Способен осуществлять экспертизу результатов закупок и приемку контрактов | ПК-2. 1. Способен к организации процедуры приемки поставленного товара, выполненной работы (ее результатов), оказанной услуги и приемку контрактов | ПК-2.1.1. Знает требования законодательства Российской Федерации и нормативных правовых актов, регулирующих деятельность в сфере организации услуг на потребительском рынке ПК-2.1.2. Умеет использовать вычислительную и иную вспомогательную технику, средства связи и коммуникаций ПК-2.1.3. Владеет методами сбора, анализа, систематизации, хранения и поддержания в актуальном состоянии информации в управлении деятельностью на рынке потребительских услуг |

5. ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

| Название темы | Краткое содержание темы (вопросы темы) |
|--|--|
| Тема 1. Понятие об услуге и сервисной деятельности на потребительском рынке | 1.1 Понятие об услуге и сервисной деятельности. 1.2 Функции сферы услуг. 1.3 Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг. |
| Тема 2. Услуги на потребительском рынке в современной экономике. | 2.1. Сущность и классификация услуг на потребительском рынке. 2.1. Услуги на потребительском рынке: состояние и динамика. |
| Тема 3. Государство и развитие сферы услуг. | 3.1. Современные задачи государственного регулирования рынка услуг. 3.2. Государственное регулирование сферы сервиса как основы активизации региональных факторов экономического роста. |
| Тема 4. Франчайзинг в сфере услуг | 4.1. Сущность и структура франчайзинга в сфере услуг. 4.2. Преимущества и недостатки франчайзинговых отношений. 4.3. Практические аспекты современного состояния франчайзинга в сфере услуг. |
| Тема 5. Стратегический менеджмент в сфере услуг | 5.1. Понятие стратегического менеджмента. 5.2. Сущность стратегии. Классификация стратегий. 5.3. Основные методы разработки стратегий. |

6. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Форма обучения – очная, курс – 1, семестр – 2

| Наименования разделов и тем | Количество часов | | | | |
|---|------------------|--------|--------|-----|-------|
| | Лекц. | Лабор. | Практ. | СРС | Всего |
| Тема 1. Понятие об услуге и сервисной деятельности на потребительском рынке | 6 | | 6 | 25 | 37 |
| Тема 2. Услуги на потребительском рынке в современной экономике. | 6 | | 6 | 25 | 37 |
| Тема 3. Государство и развитие сферы услуг. | 6 | | 6 | 25 | 37 |
| Тема 4. Франчайзинг в сфере услуг | 6 | | 6 | 25 | 37 |
| Тема 5. Стратегический менеджмент в сфере услуг | 8 | | 8 | 16 | 32 |
| ИТОГО ЗА СЕМЕСТР | 32 | | 32 | 116 | 180 |

6.3 Форма обучения – заочная, курс – 1, семестр – 2

| Наименования разделов и тем | Количество часов | | | | |
|---|------------------|--------|--------|-----|-------|
| | Лекц. | Лабор. | Практ. | СРС | Всего |
| Тема 1. Понятие об услуге и сервисной деятельности на потребительском рынке | 2 | | 2 | 33 | 37 |
| Тема 2. Услуги на потребительском рынке в современной экономике. | 2 | | 1 | 33 | 36 |
| Тема 3. Государство и развитие сферы услуг. | 2 | | 1 | 33 | 36 |
| Тема 4. Франчайзинг в сфере услуг | 1 | | 1 | 33 | 35 |
| Тема 5. Стратегический менеджмент в сфере услуг | 1 | | 1 | 34 | 36 |
| ИТОГО ЗА СЕМЕСТР | 8 | | 6 | 166 | 180 |

7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (СРЕДСТВА) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

7.1. Контрольные вопросы

1. Роль сферы услуг в современных условиях
2. Причины неразвитости сферы услуг в СССР
3. Отрицательные и положительные тенденции в развитии сферы услуг присущи современной России
4. Сфера услуг, основные черты.
5. Основные свойства услуги
6. Что понимается под стандартом обслуживания
7. Как соотносятся понятия «услуга» и «сервис»
8. Классификация услуг
9. Особенности рынка услуг
10. Отличительные особенности предпринимательских функций в сфере услуг.
11. Тенденции развития франчайзинга в настоящее время
12. Сущность основных видов франчайзинга
13. Логистический менеджмент в сфере услуг: основные проблемы, пути и практический опыт их решения
14. Особенности и основные задачи планирования в сфере услуг
15. Цели и функции логистики в сфере услуг

16. Управленческий контроль в организациях сферы услуг
17. Контроль человеческих ресурсов и его значение для организаций сферы услуг
18. Роль в современной экономике совокупного предложения товара – услуги. Содержание совокупного предложения.
19. Логистическое обслуживание и логистический сервис: понятия и значение в усилении конкурентных позиций предприятия
20. Временная структура логистического обслуживания
21. Параметры и структура логистического сервиса

7.2. Темы докладов (рефератов)

1. Прогнозирование спроса: значение и особенности осуществления
2. Основные методы прогнозирования
3. Транспортное и экспедиционное обслуживание в современной экономике.
4. Классификация услуг. Виды программ лояльности в сфере услуг
5. Отличие вертикальных отношений поставщика и покупателя и горизонтальных.
6. Качество услуги и качество обслуживания
7. Отличие качества услуги и товара.
8. Формы организации сервисного обслуживания
9. Роль Интернета в современном процессе обслуживания
10. Каналы распределения услуги
11. Специфика системы распределения услуг
12. Роль посредников при оказании услуги

7.3. Образец содержания экзаменационного билета

Экзаменационный билет по дисциплине включает в себя 2 теоретических вопроса и 4 тестовых задания.

1. Дайте развернутый ответ на следующие вопросы:
 1. Что такое потребительский рынок?
 2. Охарактеризуйте стадию ослабления конъюнктурного цикла.
2. Дайте ответы на тестовые вопросы:
 1. Услуги нельзя определить как:
 - а) определенное соотношение между спросом и предложением как по отдельным товарам и их группам, так и по товарной и денежной массе в целом на рынке или в его сегменте;
 - б) складывающиеся в определенный период времени и в конкретном месте социально-экономические, торгово-организационные и другие условия реализации товаров;
 - в) наиболее выгодные для производителя условия продажи товаров определенной группы в конкретном месте и в данный период времени;
 - г) результат взаимодействия факторов и условий, определяющих структуру, динамику и соотношение спроса, предложения и цен на товары и услуги;
 2. Благоприятная конъюнктура продаж – это:
 - а) высокая рентабельность продукции;
 - б) высокое качество продукции;
 - в) превышение спроса над предложением при высоком уровне загрузки производственной мощности;
 - г) превышение предложения над спросом при низком уровне загрузки производственной мощности;
 3. Рынок услуг представляет собой

- а) состояние экономики страны или ее отдельных регионов;
 - б) текущее состояние международной торговли;
 - в) ситуация, когда спрос равен предложению при стабильном уровне цен;
 - г) текущая ситуация, складывающаяся на рынке определенного вида товаров;
4. К характеристикам продаж не относится:

- а) предметом изучения является рынок;
- б) психотехнологии является величиной постоянной;
- в) элементами рыночной конъюнктуры являются спрос, предложение и цены;
- г) психотехнологии рынка охватывает весь процесс воспроизводства;

В случае ведения учебного процесса с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, содержание билета может отличаться от приведенного.

8. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Общая оценка знаний обучающихся по дисциплине проводится по 100-балльной шкале исходя из максимума, приведенного в таблице ниже.

Организационно-учебная работа в аудитории оценивается на основе таких критериев как посещаемость занятий, своевременное и качественное выполнение домашних заданий, активность во время проведения лекционных и практических занятий (участие в обсуждении текущего и пройденного материала, решение задач и т.п.).

Самостоятельная работа оценивается на основе предоставленных на проверку выполненных домашних, индивидуальных заданий с учетом своевременности их предоставления и соответствия требованиям к их выполнению.

Количество баллов за контрольную работу вычисляется как сумма баллов за все входящие в её состав задания. Каждое задание оценивается исходя из максимально возможного количества баллов с учетом правильности выполнения задания, полноты приводимых обоснований.

По результатам работы в семестре обучающийся, набравший не менее 60 баллов, имеет право получить оценку. Те, кто претендует на более высокий балл, проходят промежуточную аттестацию. Максимальное количество баллов на промежуточной аттестации – 100. Общее количество баллов за семестр вычисляется как максимальная из полученных за семестр и на промежуточной аттестации и выставляется согласно принятому порядку.

8.1. Семестр 1

| Номера разделов | Виды работ | Максимальное количество баллов |
|-----------------------|---|--------------------------------|
| 1 | Организационно-учебная работа в аудитории | 25 |
| | Самостоятельная работа | 25 |
| | Подготовка реферата (доклада) | 10 |
| ИТОГО | | 60 |
| Экзамен | | 40 |
| Общий итог за семестр | | 100 |

8.1. Семестр 1 заочная форма обучения

| Номера разделов | Виды работ | Максимальное количество баллов |
|-----------------------|---|--------------------------------|
| 1 | Организационно-учебная работа в аудитории | 25 |
| | Самостоятельная работа | 25 |
| | Подготовка реферата (доклада) | 10 |
| ИТОГО | | 60 |
| Экзамен | | 40 |
| Общий итог за семестр | | 100 |

Соответствие баллов оценке

| Количество баллов из 100 | ECTS | Оценка по пятибалльной шкале | |
|--------------------------|------|-----------------------------------|------------|
| | | Экзамен, дифференцированный зачет | Зачет |
| 90-100 | A | отлично | зачтено |
| 80-89 | B | хорошо | зачтено |
| 75-79 | C | | зачтено |
| 70-74 | D | удовлетворительно | зачтено |
| 60-69 | E | | зачтено |
| 35-59 | FX | неудовлетворительно | не зачтено |
| 0-34 | F | | не зачтено |

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

Учебные занятия проводятся в 8-м учебном корпусе (г. Донецк, ул. Челюскинцев, д. 198а). Для проведения занятий требуется аудитория, оборудованная меловой или маркерной доской, мультимедийный проектор и экран, ноутбук, комплект учебной мебели для студентов, рабочее место преподавателя, выход в Интернет – проводной или с использованием Wi-Fi.

Для самостоятельной работы используются текстовые и электронные ресурсы Научной библиотеки университета и других электронных библиотечных баз данных, учебно-методическое обеспечение, представленное в учебно-методическом кабинете 8-го учебного корпуса (ауд. 105), материально-техническую базу учебной лаборатории кафедры «Коммерция и таможенное дело».

Обучающиеся имеют возможность использовать учебные материалы по дисциплине, размещенные на платформе Moodle Центра дистанционного образования ФГБОУ ВО «ДонГУ». При изучении дисциплины могут применяться электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

С использованием ресурсов платформы дистанционного образования осуществляется текущий контроль знаний обучающихся на основе тестирования и проверки результатов самостоятельной работы.

10. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

10.1. Основная литература

1. Панжар М.И. Организация услуг на потребительском рынке [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие для студентов направления подготовки 38.04.06 Торговое дело – Донецк: ДонГУ, 2019. – Электронные данные (1 файл).

2. Кузык, Б.Н. Прогнозирование, стратегическое планирование и национальное программирование / Б.Н. Кузык, В.И. Кушлин, Ю.В. Яковец. -М.: Экономика, 2017. – 606 с. — Текст: непосредственный.

10.2. Дополнительная литература

1. Франчайзинг. 128 успешных франшиз от известных фирм. – М.: Издательство «Радар», 2011. – 160 с. — Текст: непосредственный.

2. Симонян, Т. В. Маркетинг для магистров : учебное пособие для образовательных высшего профессионального образования / Т. В. Симонян ; под ред. Б. Ч. Месхи. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2015. - 318 с. — Текст: непосредственный.

3. Скрынникова И.А. Маркетинг в сфере услуг. Учебное пособие. Издательство МГУ, 2012 г. – 208 с. — Текст: непосредственный.

4. Станиславчик Е.Н., Бизнес-план. Управление инвестиционными проектами [Текст] - 3-е изд. - М.: «Ось-89», 2019. - 128 с. — Текст: непосредственный.

11. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

1. **Национальная электронная библиотека (НЭБ):** федеральная государственная информационная система / Министерство Культуры РФ; Российская государственная библиотека. – Москва, 2019- . – URL: <https://rusneb.ru/> (дата обращения: 31.03.2025). – Режим доступа: свободный, подписка. Необходима установка программного обеспечения. – Текст: электронный.

2. **eLIBRARY.RU:** научная электронная библиотека: сайт. – Москва, 2000- . – URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 31.03.2025). – Режим доступа: для авторизов. пользователей. –Текст: электронный.

3. Научная электронная библиотека **«КиберЛенинка»:** сайт / Ассоциация «Открытая наука». – Москва, 2014- . – URL: <https://cyberleninka.ru/> (дата обращения: 31.03.2025). – Режим доступа: свободный. – Текст: электронный.

4. Электронно-библиотечная система **«Лань»:** [сайт]. – URL: <https://e.lanbook.com> (дата обращения: 31.03.2025). – Режим доступа: издания Сетевой электронной библиотеки, для авторизов. пользователей. – Текст: электронный.

5. **ЭБС Юрайт:** электронная библиотечная система: сайт. – Москва, 2013. – URL: <https://urait.ru/library/svobodnyy-dostup/> (дата обращения: 31.03.2025). – Режим доступа: издания свободного доступа, для авторизов. пользователей. – Текст: электронный.

6. **Электронно-библиотечная система ДонГУ:** сайт / ФГБОУ ВО «ДонГУ». – Донецк, 2016- . – URL: <http://library.donnu.ru/> (дата обращения: 31.03.2025). – Режим доступа: свободный. – Текст: электронный.

7. **Электронный каталог** Научной библиотеки ДонГУ: раздел сайта / НБ ДонГУ. – Текст: электронный // ЭБС ДонГУ: сайт. – URL: <http://library.donnu.ru/catalog/> (дата обращения: 31.03.2025). – Режим доступа: поиск свободный, электронные документы – для пользователей ДонГУ.

8. **Электронный архив ДонГУ:** раздел сайта / НБ ДонГУ. – Текст: электронный // ЭБС ДонГУ: сайт. – URL: <http://repo.donnu.ru/> (дата обращения: 31.03.2025). – Режим доступа: свободный.

12. ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

1. Windows 7 PRO (корпоративная лицензия ДонГУ № 46484614)
2. Microsoft Office (корпоративная лицензия ДонГУ № 46472919)
3. Microsoft Visual Studio (лицензия программы Dream Spark для высших учебных заведений)

4. Антивирус Касперского, Adobe Acrobat Reader, xPDF (лицензии GPL, Apache, BSD для свободного программного обеспечения).