

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце: МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФИО: Силин Яков Петрович ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»
Должность: Ректор
Дата подписания: 11.06.2026 14:53:07
Уникальный программный ключ: Одобрена
24f866be2aca16484036a8cbb3c509a9531e605f заседание кафедры

25.11.2025 г.
протокол № 6
Зав. кафедрой Плахин А.Е.

Утверждена
Советом по учебно-методическим
вопросам и качеству образования

16 декабря 2025 г.

протокол № 4

Председатель  Карх Д.А.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Менеджмент продаж
Направление подготовки	38.03.02 Менеджмент
Профиль	Управление малым бизнесом
Форма обучения	очно-заочная
Год набора	2026

Разработана:
Профессор, д.э.н.
Антинескул Е.А.

Екатеринбург
2025 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	3
3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ	3
4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП	3
5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН	8
6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ	9
7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	10
8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	13
9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	13
10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	14
11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	15

ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата, разработанной в соответствии с ФГОС ВО

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования- бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 970)
---------	--

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения учебной дисциплины является изучение студентами базовых элементов системы менеджмента с учётом понимания их специфики применительно к производству и предоставлению услуг, особенностей в управлении организациями сферы услуг различной формы собственности и отраслевой принадлежности для формирования навыков использования конкретных методов и алгоритмов обоснования управленческих решений на предприятиях сферы услуг.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточная аттестация	Часов					З.е.
	Всего за семестр	Контактная работа (по уч.зан.)			Самостоятельная работа в том числе подготовительных и контрольных курсовых	
		Всего	Лекции	Практические занятия, включая курсовое проектирование		
Семестр 8						
Экзамен, Контрольная работа	180	16	8	8	155	5

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В результате освоения ОПОП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии с ФГОС ВО.

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
информационно-аналитический	

<p>ПК-1 Управление рисками внутри организации и контроль результатов риск-менеджмента</p>	<p>ИД-1.ПК-1 Знать:</p> <p>Международные стандарты по риск-менеджменту и риск-ориентированному управлению организацией</p> <p>Российские стандарты и требования в области управления рисками</p> <p>Заинтересованные стороны в области реализации риск-ориентированного подхода к управлению организацией</p> <p>Законодательство Российской Федерации по виду деятельности организации и требования (рекомендации) в области управления рисками</p> <p>Корпоративные финансы, теория вероятности и математическая статистика, корпоративное управление, поведенческая экономика, нейроэкономика и теория принятия решений</p> <p>Организация управленческой отчетности организации в целом, отдельных бизнес-процессов, проектов, решений</p> <p>Цели организации, цели и задачи бизнес-процессов, цели ключевых управленческих решений</p> <p>Организационная структура организации</p> <p>Органы управления организации</p> <p>Подходы к управлению, методы и инструменты управления рисками, в том числе оценки рисков, включая идентификацию и анализ влияния рисков на цели организации и ключевые показатели деятельности, приоритизации рисков, определения критериев существенности</p> <p>Состав, форма и порядок формирования отчетности с учетом рисков</p> <p>Модели зрелости в области управления рисками</p> <p>Подходы и методы реализации риск-ориентированного подхода к управлению организацией</p> <p>Методы формирования дорожной карты внедрения риск-ориентированного подхода к управлению организацией</p> <p>Программное обеспечение в области риск-ориентированного управления организацией, оценки влияния рисков на цели организации</p> <p>Подходы к коммуникации и доведению информации до исполнительных органов и совета директоров</p> <p>Форматы и структура обучающих программ</p> <p>Нормы профессиональной этики</p> <p>Профессиональные сообщества</p> <p>Иностранный язык в объеме, необходимом для выполнения трудовой функции</p> <p>Защита персональных данных</p> <p>Основы работы в операционных системах</p> <p>Принципы соблюдения информационной безопасности, сохранения конфиденциальности данных</p> <p>Правила работы с внутренними базами данных организации и поиска документов</p> <p>Подходы к управлению, методы и инструменты управления рисками, в том числе оценки рисков, включая идентификацию и анализ влияния рисков на цели организации и ключевые показатели деятельности, приоритизации рисков, определения критериев существенности</p> <p>Подходы к проверке и методы проверки качества применяемых инструментов риск-менеджмента</p> <p>Критерии оценки уровня зрелости управления рисками</p> <p>Виды и способы коммуникации с руководством организации и представителями бизнес-процессов</p>
---	--

<p>ПК-1 Управление рисками внутри организации и контроль результатов риск-менеджмента</p>	<p>ИД-2.ПК-1 Уметь:</p> <p>Осуществлять мониторинг и изучение требований (рекомендаций) акционеров, совета директоров, партнеров, руководства организации в отношении реализации риск-ориентированного подхода к управлению организацией и применения инструментов риск-менеджмента организации в бизнес-процессах</p> <p>Организовывать работу по разработке (актуализации) и согласованию внутренних методологических и организационно-распорядительных документов по управлению рисками (политика, принципы, цели, задачи)</p> <p>Представлять и согласовывать список ключевых бизнес-процессов и процессов принятия решений для встраивания риск-ориентированного подхода с акционерами, советом директоров, руководством организации</p> <p>Разрабатывать дорожную карту внедрения риск-ориентированного управления организацией, определять необходимые ресурсы и ограничения, роли и ответственность при встраивании риск-ориентированного подхода к управлению организацией</p> <p>Координировать работу по реализации дорожной карты внедрения риск-ориентированного подхода к управлению организацией</p> <p>Формировать, представлять и согласовывать отчеты о реализации дорожной карты внедрения риск-ориентированного подхода к управлению организацией</p> <p>Создавать каналы коммуникации с представителями бизнес-процессов организации в ходе реализации риск-ориентированного подхода</p> <p>Организовывать работу по мониторингу и информированию организации о форумах (конференциях) по управлению рисками</p> <p>Организовывать и проводить обучение в области риск-ориентированного управления организацией для всех работников организации</p> <p>Формировать и согласовывать с руководителями бизнес-процессов подходы к оценке рисков, включая идентификацию и анализ влияния рисков на цели организации и бизнес-процессов (выполнение требований регуляторов и заинтересованных сторон)</p> <p>Определять параметры (критерии) тестирования на адекватность методик оценки рисков, включая идентификацию и анализ влияния рисков на цели организации и бизнес-процессов (выполнение требований регуляторов и заинтересованных сторон)</p> <p>Представлять и согласовывать с руководителями бизнес-процессов рекомендации по доработке существующих инструментов планирования: финансовых моделей, планов-графиков реализации проектов, инструментов, связанных с бизнес-процессом или принимаемыми решениями, для последующего встраивания рисков</p> <p>Подготавливать предложения по формированию (актуализации) критериев принятия управленческих решений с учетом результатов оценки рисков, влияющих на цели организации и бизнес-процессов (выполнение требований регуляторов и заинтересованных сторон)</p> <p>Разрабатывать и предлагать подходы к учету рисков при формировании мотивационной программы</p> <p>Представлять и согласовывать с профильными подразделениями изменения существующих в организации практик (внутренних локальных нормативных актов о ключевых бизнес-процессах и принятии управленческих решений) в области оценки рисков, включая идентификацию и анализ влияния рисков на цели организации, а также отчетности с учетом рисков</p>
---	---

Представлять и согласовывать результаты оценки влияния рисков на цели организации (выполнение требований регуляторов и заинтересованных сторон) с представителями бизнес-процессов и заинтересованными сторонами

Организовывать работу по подготовке планов обработки риска (мероприятий по управлению рисками)

Организовывать работу по принятию, координировать (подготавливать) материалы для принятия управленческих решений с учетом результатов оценки рисков и их влияния на цели организации (выполнение требований регуляторов и заинтересованных сторон)

Формировать предложения по использованию программного обеспечения для решения задач по оценке рисков

Определять объем работ и выбирать внешних подрядчиков для внедрения риск-ориентированного подхода к управлению организацией

Формировать и представлять материалы о достижениях организации в области управления рисками в рамках профессиональных сообществ

Изучать лучшую практику внедрения риск-ориентированного управления на предмет применения в организации

Создавать и воспроизводить видеоролики, презентации, слайд-шоу, медиафайлы и итоговую продукцию из исходных аудиокомпонентов, визуальных и мультимедийных компонентов

Применять подходы безопасной работы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (защита персональных данных, антивирусная защита, информационная гигиена)

Управлять размещением цифровой информации, в том числе в дисковых хранилищах локальной и глобальной компьютерной сети

Формировать медиатеки для структурированного хранения и каталогизации цифровой информации

Выстраивать коммуникации с ответственными за реализацию дорожной карты реализации риск-ориентированного подхода к управлению организацией

Осуществлять мониторинг реализации риск-ориентированного подхода в бизнес-процессах

Формировать отчеты о реализации дорожной карты внедрения риск-ориентированного подхода в организации

Представлять и согласовывать результаты реализации дорожной карты внедрения риск-ориентированного подхода в бизнес-процессах

Осуществлять контроль подготовки и учета результатов оценки влияния рисков на цели организации и бизнес-процессов (выполнение требований регуляторов и заинтересованных сторон) в рамках принятия управленческих решений и формирования отчетности о работе бизнес-процессов

<p>ПК-1 Управление рисками внутри организации и контроль результатов риск-менеджмента</p>	<p>ИД-3.ПК-1 Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> Сбор (мониторинг) и формирование списка требований(рекомендаций) акционеров, совета директоров, партнеров,руководства организации в отношении внедрения риск-ориентированного управления организацией и управления рисками Организация работы по разработке (актуализации) и согласованиювнутренних методологических и организационно-распорядительныхдокументов по риск-менеджменту (политика, принципы, цели, задачи) Согласование списка ключевых бизнес-процессов и процессовпринятия решений для встраивания риск-ориентированного подхода сакционерами, советом директоров, руководством организации Разработка дорожной карты внедрения риск-ориентированногоподхода к управлению организацией, определение необходимыхресурсов и ограничений, ролей и ответственности при встраиваниириск-ориентированного подхода к управлению организацией Координация работы по реализации дорожной карты внедрения риск-ориентированного подхода к управлению организацией Формирование и согласование отчетов о реализации дорожной картывнедрения риск-ориентированного подхода к управлениюорганизацией Создание каналов коммуникации с представителями бизнес-процессоворганизации в ходе реализации риск-ориентированного подхода Информирование в организации о форумах (конференциях) поуправлению рисками Обучение представителей бизнес-процессов организации в областириск-ориентированного управления Определение и согласование с руководителями бизнес-процессовподходов к оценке рисков, включая идентификацию и анализ влияниярисков на цели организации и бизнес-процессов (выполнениетребований регуляторов и заинтересованных сторон) Определение параметров (критериев) тестирования на адекватностьметодик оценки рисков, включая идентификацию и анализ влияниярисков на цели организации и бизнес-процессов (выполнениетребований регуляторов и заинтересованных сторон) Согласование с руководителями бизнес-процессов рекомендаций подоработке существующих инструментов планирования: финансовыхмоделей, планов-графиков реализации проектов, инструментов,связанных с бизнес-процессом или принимаемыми решениями, дляпоследующего встраивания рисков Подготовка предложений по формированию (актуализации) критериевдля принятия управленческих решений с учетом результатов оценкирисков, влияющих на цели организации и бизнес-процессов(выполнение требований регуляторов и заинтересованных сторон) Разработка подхода к учету рисков при формировании мотивационнойпрограммы Согласование с профильными подразделениями измененийсуществующих в организации практик (внутренних локальныхнормативных актов о ключевых бизнес-процессах и принятииуправленческих решений) в области оценки рисков, включаяидентификацию и анализ влияния рисков на цели организации, а такжеотчетности с учетом рисков Согласование результатов оценки влияния рисков на цели организации(выполнение требований регуляторов и заинтересованных сторон) спредставителями бизнес-процессов и заинтересованными
---	--

	<p>(мероприятий по управлению рисками)</p> <p>Организация работы по принятию, координация (подготовка) материалов для принятия управленческих решений с учетом результатов оценки рисков и их влияния на цели организации (выполнение требований регуляторов и заинтересованных сторон)</p> <p>Формирование предложений по использованию программного обеспечения для решения задач по оценке рисков</p> <p>Работа по отбору внешних подрядчиков для оказания услуг в области управления рисками</p> <p>Обмен знаниями в области управления рисками в рамках профессиональных сообществ, изучение лучшей практики внедрения риск-ориентированного управления в бизнес-процессы на предмет применения в организации</p> <p>Организация взаимодействия между различными бизнес-подразделениями с целью осуществления мониторинга реализации риск-ориентированного подхода в бизнес-процессах</p> <p>Формирование отчета о реализации дорожной карты внедрения риск-ориентированного подхода в организации</p> <p>Представление и согласование отчета о реализации дорожной карты внедрения риск-ориентированного подхода в организации</p> <p>Мониторинг подготовки и учета результатов оценки влияния рисков на цели организации и бизнес-процессов (выполнение требований регуляторов и заинтересованных сторон) в рамках принятия управленческих решений и формирования отчетности о работе бизнес-процессов</p>
--	---

5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Часов						
	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч. зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
Семестр 8		171					
Тема 1.	Роль и место услуг в современном менеджменте	21	1			20	
Тема	Характеристика сервисной	20,5	0,5		2	18	
Тема 3.	Проектирование эффективного сервисного	18,5	0,5		2	16	
Тема 4.	Основные подходы к согласованию спроса и предложения на	17	1			16	
Тема 5.	Место качества услуг в реализации	20	1		1	18	
Тема	Маркетинговый комплекс в	20	1		1	18	
Тема 7.	Концепции маркетинга, используемые в сфере услуг	20	1		1	18	
Тема 8.	Основные подходы к управлению персоналом на	19	1		1	17	
Тема	Управленческий контроль в	15	1			14	

6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			
темы 1-4	тест (приложение 4)	10 тестовых вопросов	3 балла за каждый правильный
темы 5-9	Реферат (приложение 4)	Реферат должен быть оформлен в соответствии с требованиями, раскрывать актуальную тему, описывать конкретный объект исследования. Защита должна сопровождаться	30 баллов за подготовку и защиту реферата
Промежуточная аттестация (Приложение 5)			
8 семестр (Эк)	Билеты для экзамена (приложение 5)	в билете 2 теоретических вопроса и 1 практическое задание	20 баллов

ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Показатель оценки освоения ОПОП формируется на основе объединения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущий контроль. Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течение семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин и практик закреплены виды текущего контроля, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебных достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента. Если посещения занятий по дисциплине включены в рейтинг, то данный показатель составляет не более 20% от максимального количества баллов по дисциплине.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончании дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончании формирования компетенций.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания, по дисциплине, в пятибалльную систему.

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно.

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответаи т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Содержание лекций

<p>Тема 1. Роль и место услуг в современном менеджменте Значение услуг в современном обществе динамичность среды услуг. Анализ природы услуг, взаимодействий в операциях.</p>
<p>Тема 2. Характеристика сервисной системы Понятие сервисной системы и ее моделирование. Характеристика основных элементов сервисной системы.</p>
<p>Тема 3. Проектирование эффективного сервисного менеджмента Функциональные взаимодействия в сервисных организациях. Методы межфункциональной координации в сервисном менеджменте. Многокритериальность менеджмента сервисной организации: содержание и источники межфункциональных конфликтов</p>
<p>Тема 4. Основные подходы к согласованию спроса и предложения на предприятиях сферы услуг Специфика управления мощностью предприятия сферы услуг. Средства обеспечения гибкости мощностей. Использование моделей массового обслуживания для управления мощностью предприятия услуг</p>
<p>Тема 5. Место качества услуг в реализации целей предприятия сферы услуг Современная трактовка «качества» услуги. Подходы и инструменты к оценке качества услуги: «модель разрывов» и методика «SERVQUAL».</p>
<p>Тема 6. Маркетинговый комплекс в сфере услуг Состав маркетингового комплекса в сфере услуг и характеристика его элементов. Понятие и алгоритм разработки концепции услуги.</p>
<p>Тема 7. Концепции маркетинга, используемые в сфере услуг (ПК-1) Понятия и взаимосвязь внешнего маркетинга, внутреннего маркетинга и маркетинга взаимоотношений в сфере услуг. Формы и методы формирования партнерских отношений. Методы формирования лояльности потребителей</p>
<p>Тема 8. Основные подходы к управлению персоналом на предприятии сферы услуг Особенности использования трудовых ресурсов на предприятиях сферы услуг. Роль контактного персонала в обеспечении качества услуги. Методы формирования лояльности персонала.</p>
<p>Тема 9. Управленческий контроль в сфере услуг Понятие и виды контроля. Необходимость управленческого контроля в организациях сферы услуг. Задачи управленческого контроля. Основные принципы контроля. Виды управленческого контроля: предварительный, текущий, стратегический.</p>

7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

<p>Тема 3. Проектирование эффективного сервисного менеджмента Преимущества и недостатки различных подходов к проектированию сервисной системы (семинар-дискуссия)</p>
<p>Тема 5. Место качества услуг в реализации целей предприятия сферы услуг Разработка мер по согласованию спроса и предложения на услуги конкретного предприятия (ситуационное задание)</p>

<p>Тема 6. Маркетинговый комплекс в сфере услуг Использование аутсорсинга для согласования спроса и предложения в сфере услуг</p>
<p>Тема 7. Концепции маркетинга, используемые в сфере услуг (ПК-1) Взаимосвязь внутреннего маркетинга и качества услуг предприятий сферы услуг</p>
<p>Тема 8. Основные подходы к управлению персоналом на предприятии сферы услуг Обоснование подходов к управлению контактным персоналом на предприятии сферы услуг(ситуационное задание)</p>

7.3. Содержание самостоятельной работы

<p>Тема 2. Характеристика сервисной системы Подготовка к семинарскому занятию. Повторение и изучение литературы о природе услуг.</p>
<p>Тема 3. Проектирование эффективного сервисного менеджмента Подготовка к семинарскому занятию. 1. Проектирование сервисной системы: понятие и виды. 2. Формирование лидирующей сервисной организации. 2. Типология сервисного лидерства: уровни сервисной деятельности. 3. Достижение лидерства сервисной организации.</p>
<p>Тема 4. Основные подходы к согласованию спроса и предложения на предприятиях сферы услуг Изучение основной литературы по вопросу Основные подходы к согласованию спроса и предложения на предприятиях сферы услуг</p>
<p>Тема 5. Место качества услуг в реализации целей предприятия сферы услуг Подготовка к семинарскому занятию Проследить взаимосвязь влияния качества услуги на спрос и предложение.</p>
<p>Тема 6. Маркетинговый комплекс в сфере услуг Подготовка к семинарскому занятию Какова взаимосвязь спроса, предложения и маркетингового комплекса услуг.</p>
<p>Тема 7. Концепции маркетинга, используемые в сфере услуг (ПК-1) Подготовка к семинарскому занятию Проследить взаимосвязь маркетинга и качества услуги.</p>
<p>Тема 8. Основные подходы к управлению персоналом на предприятии сферы услуг Подготовка к семинарскому занятию. 1. кто такой контактный персонал? 2. Основные направления с сфере управления персоналом (обучение, оценка, мотивация, адаптация и т.д.</p>
<p>Тема 9. Управленческий контроль в сфере услуг Рассмотреть элементы эффективного организационного контроля: связь со стратегией, использование всех этапов контроля, принятие системы контроля ее участниками, баланс объективных и субъективных данных, точность, гибкость, своевременность.</p>

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
Приложение 1

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
Приложение 2

7.3.3. Перечень курсовых работ
Учебным планом не предусмотрены

7.4. Электронное портфолио обучающегося
Размещается контрольная работа

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы
Приложение 6

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы
учебным планом не предусмотрено

8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

По заявлению студента

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедра обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Сайт библиотеки УрГЭУ

<http://lib.usue.ru/>

Основная литература:

2. Алексина С. Б., Иванов Г.Г. Методы стимулирования продаж в торговле [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: Издательский Дом "ФОРУМ", 2020. - 304 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1043395>

3. Голова А.Г. Управление продажами [Электронный ресурс]:Учебник. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2020. - 278 – Режим доступа:<https://znanium.com/catalog/product/1093501>

Дополнительная литература:

2. Джоббер Д., Ланкастер Д. Продажи и управление продажами [Электронный ресурс]:Учеб.пособие для вузов. - Москва: Издательство "ЮНИТИ-ДАНА", 2017. - 622 – Режим доступа:<https://znanium.com/catalog/product/1028609>

3. Жигун Л.А. Менеджмент оптовых организаций [Электронный ресурс]:Учебное пособие. -Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019. - 107 – Режим доступа:<https://znanium.com/catalog/product/1007912>

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Перечень лицензионного программного обеспечения:

Astra Linux Common Edition. Договор №0417-ПО/2019 от 08.05.2019, Акт №Sk000343 от 24.05.2019 и Контракт № 35-У/2018 от 13.06.2018, Акт № УТ213 от 17.12.2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

Справочно-правовая система Консультант+. Договор № 143/223-У/2025 от 02.12.2025 Срок действия лицензии до 31.12.2026

Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии -без ограничения срока

11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ.

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.

**Примерные вопросы
для самостоятельной подготовки к экзамену « Менеджмент продаж»**

1. Сущность услуг и их место в социально-экономической системе
2. Основы теории сервисных процессов и систем
3. Понятие сервисного менеджмента, его сущность и содержание
4. Классификация услуг
5. Характеристика основных элементов сервисной системы
6. Управление сервисной системой
7. Ситуационные трудности и конфликты во взаимодействиях персонала и потребителей
8. Функциональные взаимодействия в сервисных организациях
9. Основные подходы к проектированию сервисной системы
10. Управление сервисными операциями
11. Особенности и задачи планирования на предприятиях сферы услуг
12. Научные принципы планирования в сфере услуг
13. Функция управления человеческими ресурсами
14. Методы межфункциональной координации в сервисном менеджменте
15. Формирование лидирующей сервисной организации
16. Типология сервисного лидерства: уровни сервисной деятельности
17. Методы и направления внутриорганизационной координации
18. Достижение лидерства сервисной организации
19. Качества сервисного лидерства
20. Средства обеспечения гибкости мощностей
21. Специфика управления мощностью предприятия сферы услуг
22. Использование моделей массового обслуживания для управления мощностью предприятия услуг
23. Основные подходы к управлению спросом и предложением
24. Состав маркетингового комплекса в сфере услуг и характеристика его элементов
25. Понятие и алгоритм разработки концепции услуги
26. Понятия и взаимосвязь внешнего маркетинга, внутреннего маркетинга и маркетинга взаимоотношений в сфере услуг
27. Особенности использования трудовых ресурсов на предприятиях сферы услуг
28. Методы формирования лояльности персонала
29. Виды управленческого контроля: предварительный, текущий, стратегический
30. Особенности контроля результатов по коммерческим и некоммерческим услугам

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к экзамену

№№	Содержание задания	Компетенция
Задания открытого типа		
1.	Дайте определение коммерческому предложению.	ПК-1
2.	Что называют маркетинговой воронкой?	ПК-1
3.	Какие существуют способы продвижения коммерческого предложения?	ПК-1
4.	Горячее коммерческое предложение – это...	ПК-1
5.	Какие основные элементы должны присутствовать в коммерческом предложении?	ПК-1
Задания закрытого типа		
1.	Спамом называют: 1. Холодное коммерческое предложение 2. Горячее коммерческое предложение 3. Неинтересное коммерческое предложение 4. Рекламу	ПК-1
2.	Горячее коммерческое предложение отсылается после - 1. обсуждения цены и формы и способа оплаты 2. предварительного контакта с потенциальным клиентом 3. холодного коммерческого предложения 4. после заключения договора	ПК-1
3.	Основным блоком в коммерческом предложении является – 1. наличие интересной информации 2. информация о производстве товара 3. ценообразование 4. все ответы верны	ПК-1
4.	При личном контакте с клиентом важно обращать внимание на 1. время встречи 2. свой внешний вид 3. продуманность структуры разговора 4. все вышеперечисленное	ПК-1
5.	Успешным финалом в формировании и продвижении коммерческого предложения является: 1. заключение договора 2. получение обратной связи 3. отсутствие отказа 4. нет правильного ответа	ПК-1

**Приложение 6
к рабочей программе**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДЕНЫ
на заседании кафедры Менеджмента и
предпринимательства

**Методические указания для выполнения контрольной работы
по дисциплине
Менеджмент продаж**

Методические указания для выполнения контрольной работы студентами заочной формы обучения

В соответствии с учебным планом каждый студент выполняет самостоятельную контрольную работу и представить ее в установленные сроки на кафедру для проверки,

Контрольная работа состоит из одного теоретического вопроса и одного практического задания, которое следует выполнять на практическом примере.

Контрольная работа выполняется и оформляется на бумаге формата А4, 14 шрифтом, через 1,5 интервала в соответствии с положением о требованиях к оформлению рефератов, отчетов по практике, контрольных, курсовых и дипломных работ УрГЭУ.

Контрольная работа должна включать:

титульный лист;

план работы;

основной текст;

список использованной литературы.

Объем контрольной работы должен составлять 15-25 страниц. Страницы работы должны быть пронумерованы, к приведенным цитатам и цифровым данным должны быть оформлены ссылки. Номер варианта контрольной работы соответствует начальной букве фамилии студента (табл.1).

Контрольные работы, выполненные не на рекомендованные темы, не по соответствующему варианту не принимаются к проверке.

Варианты теоретических вопросов:

Вариант 1. Взаимодействие фирм-производителей с сервисными предприятиями на территории Р.Ф.

Вариант 2. Основные подходы к прогнозированию и управлению спросом и предложением на предприятиях сферы услуг.

Вариант 3. Трактовка «качества» услуг на предприятии в сфере услуг. Управление качеством.

Вариант 4. Состав маркетингового комплекса в сфере услуг и характеристика его элементов.

Вариант 5. Понятие и алгоритм разработки концепции услуги.

Вариант 6. Методы формирования лояльности потребителей.

Вариант 7. Особенности экономики предприятия менеджмента сферы услуг (экономические, социальные риски; особенности налогообложения).

Вариант 8. Значимость персонала в сфере услуг. Особенности управления персоналом на предприятиях сферы услуг.

Вариант 9. Критерии оценки конкурентоспособности на предприятии сферы услуг. Качество и конкурентоспособность.

Вариант 10. Стратегии, структура ценообразования, уровни и тактика ценообразования на предприятиях сферы услуг

Таблица 1-Варианты контрольных работ (теоретическая часть).

Алфавит	Номер варианта
А, Б	1
В, Г	2
Д, Е, Ж	3
З, И, К	4
Л, М	5
Н, О	6
П, Р	7
С, Т	8

У, Ф, Х, Ц, Ч, Ш Щ, Э, Ю, Я	9 10
--------------------------------	---------

Практическая часть работы.

Студент самостоятельно выбирает направление деятельности предприятия сферы услуг.

1. Описать критерий конкурентоспособности выбранного предприятия.
2. Определяет критерии качества оказываемых услуг.
3. Описание специфики технологии управления для поддержания указанных конкурентных преимуществ с сохранением/ повышением заданного уровня качества.

Для промежуточной аттестации используется балльно-рейтинговая система в соответствии с «Положением об академическом рейтинге». Аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в форме *экзамена*. Экзаменационный билет включает в себя 1 открытый вопрос и 10 тестовых заданий.