

Розділ 1. Основні напрямки організації і функціональні компоненти обслуговування на підприємстві

Тема 1. Теоретичні та методичні основи курсу “Організація обслуговування”

Питання по темі

1. Предмет, задачі та зміст курсу “Організація обслуговування”.
2. Правові аспекти організації бізнесу в Україні.
3. Основні форми і системи роздрібної торгівлі України.

Підготувати повідомлення на тему:

1. Типи комерційних підприємств.
2. Органи регулювання та контролю за діяльністю підприємств торгівлі.
3. Класифікація роздрібних торговельних підприємств

Перелік рекомендованої літератури

[1],[4],[6], [7], [8]

Тема 2. Організація торгово-технологічного процесу в магазині. Основи проектування магазинів

Питання по темі

1. Торгово-технологічний процес в магазині, його елементи.
2. Управління торгово-технологічним процесом в магазині.

Підготувати повідомлення на тему:

1. Взаємозв'язок торгово-технологічного процесу з улаштуванням та планування магазину.
2. Загальні вимоги до проектування торговельного підприємства

Перелік рекомендованої літератури:

[9], [10], [11], [14], [17]

Тема 3. Організація вивчення попиту та формування асортименту товарів у магазинах

Питання по темі

1. Служби вивчення попиту населення на товари, їх задачі та функції.
2. Форми та методи вивчення купівельного попиту.
3. Принципи формування товарного асортименту в торговельній мережі та його регулювання в магазинах на основі вивчення попиту.

Питання для обговорення

1. Проаналізуйте дві основні концепції продажу товарів в роздрібній мережі. У чому різниця? Яка концепція більш адаптована до ринкових умов.
2. Чи можуть чотири рівні продукту бути адаптовані до сфери послуг. Поясніть на прикладі перукарських послуг.

Ділові ігри

Ділова гра №1. Представлення товару за рівнем продукт (комп'ютер, міксер, компакт-диск, жувальна гумка, черепиця). Гра закріплює теоретичні та практичні аспекти концепції маркетингу.

Ділова гра №2. Продати товар з "сумнівною" вартістю на аукціоні. Техніка продажів. Гра виробляє навички роботи з протиріччями, переконання в перевагах продукту, вчить відслідковувати зворотний зв'язок і невербальні знаки спілкування.

Перелік рекомендованої літератури:

[11], [14], [15], [19], [20]

Тема 4. Організація та технологія товаропостачання підприємств роздрібною торгівлі

Питання по темі

1. Сутність та задачі раціональної організації товаропостачання роздрібною мережі.
2. Форми товаропостачання та схеми завою товарів у роздрібні торговельні підприємства.
3. Порядок подання та виконання заяв на постачання товарів у роздрібну мережу.

Питання для обговорення

1. При відчиненні магазину, було виявлено, що пломба на дверях пошкоджена. Інших порушень цілісності магазину (проломи, вийняті шибки) не помічено. Як повинен поводитися директор магазину?
2. Заступник директора ЗАТ „Промінь” дав усне розпорядження директору магазину № 17 передати частину товарів іншому магазину. Директор магазину № 17 відмовився виконувати це розпорядження. Чи правильно повівся директор магазину?

3. Товар, розміщений на вітрині під відповідальність бригади, втратив товарний вигляд і не може бути проданий за попередньою ціною. За чий рахунок повинні бути віднесені витрати від зіпсування товару?

Підготувати повідомлення на тему:

1. Організація та технологія доставки товарів у магазин.
2. Зберігання товарів, заходи по боротьбі з втратою товарів на підприємствах роздрібної торгівлі.

Перелік рекомендованої літератури:

[9], [11], [14], [15], [21]

Тема 5. Організація праці в роздрібній торгівлі

Питання по темі

1. Форми організації праці робітників торговельного підприємства.
2. Основні принципи та функції управління персоналом торговельного підприємства.
3. Ефективність праці торговельних робітників і методи дослідження трудових процесів.

Перелік рекомендованої літератури:

[9], [11], [14], [15],

Розділ 2. Управління процесами в сфері обслуговування

Тема 6. Управління процесом обслуговування покупців

Питання по темі

1. Система основних елементів, які формують рівень обслуговування покупців в магазині.
2. Визначення рівня культури обслуговування покупців в магазині.

Теми повідомлень

1. Зарубіжний досвід організації обслуговування покупців

Перелік рекомендованої літератури:

[9], [11], [14]

Тема 7. Після продажне обслуговування в діяльності підприємства

Питання по темі

1. Принципи гарантійного обслуговування. Гарантія.
2. Життєвий цикл сервісних послуг.
3. Розробка обсягу і якості після продажних послуг.
4. Стандарти обслуговування.

Питання для обговорення

1. Розгляньте кожен етап життєвого циклу послуги на прикладі фірми, яка займається продажами комп'ютерної техніки.
2. Модульне проектування – розкрийте суть цього поняття на прикладі зарубіжної або вітчизняної компанії.

Підготувати повідомлення на тему:

1. Основні напрямки організації системи сервісу (на прикладі підприємств Донецького регіону)
2. Система управління якістю і пристосування функцій якості в організації обслуговування

Перелік рекомендованої літератури:

[9], [11], [14]

Тема 8. Товарні склади, їх улаштування та планування. Технологія складських операцій і організація праці на складах

Питання по темі

1. Роль складів у процесі руху товарів. Призначення та функції складів, їх класифікація.
2. Види складських приміщень та їх внутрішнє планування. Організація технологічного процесу на складі.
3. Визначення потреби у складській площі та місткість складів.
4. Особливості проектування складів

Питання для обговорення

1. На склад ЗАТ „Промінь” надійшли товари без згоди покупця, не передбачені договором або порушенням умов договору. Покупець відмовився від прийняття їх для користування. Дайте оцінку обставинам, прийміть рішення, як слід вчинити, якщо товар швидко зіпсовується.

Підготувати повідомлення на тему:

1. Структура персоналу та функції робітників складських приміщень.
2. Організація управління торговельно-технологічним процесом на складі

Перелік рекомендованої літератури:

[9], [11], [14]

Тема 9. Тара і тарні операції в торгівлі

Питання по темі

1. Роль упакування і тари в торгово-технологічному процесі
2. Класифікація і характеристика основних видів тари.
3. Організація тарного господарства в торгівлі

Питання для обговорення

1. Поставка товарів здійснювалась всупереч вимогам договору – без тари. Яку майнову відповідальність несе постачальник. Яким чином вирішується така ситуація?
2. Покупець одержав партію товарів у немаркованій тарі. Яку відповідальність несе постачальник?
3. Яка організація здійснює в Україні кодування товарів штриховими кодами та реєстрацію СПД, товари яких маркуються цими кодами?
4. Чи дозволяється у маркіровці вітчизняних та імпортованих харчових продуктів надавати інформацію щодо їх лікувальних властивостей без дозволу Міністерства охорони здоров'я України?
5. З якими органами потрібно обов'язково погоджувати текст, який буде надано у маркіровці спеціальних харчових продуктів (лікувальні, дієтичні, та біологічні харчові добавки, продукти дитячого харчування та харчування для спортсменів)?

Підготувати повідомлення на тему:

1. Новітні технології в розробці та впровадженні тари.

Перелік рекомендованої літератури:

[11], [14], [15]

Тема 10. Організація реклами та пошук інформації

Питання по темі

1. Вибір ефективних методів продажу товарів і організація додаткових послуг покупцям
2. Організація внутрішньої магазинної реклами та інформації

Питання для обговорення

1. На прикладах розкрийте позитивні і негативні моменти впливу рекламних методів на психологію споживачів.
2. Чим керується споживач під час вибору того чи іншого продукту. Як в даному випадку працюють рекламні методи?

Підготувати повідомлення на тему:

1. Сучасні методи рекламних компаній, використання новітніх методів психологічного впливу на споживачів (зарубіжний та вітчизняний досвід).

Ділові ігри

Ділова гра №1. Група розбивається на підгрупи, яким потрібно реалізувати проект виходу нового продукту на ринок (процесор на біологічній основі, нова економічна упаковка для продовольчих товарів, новий оператор зв'язку "King"), використовуючи будь-який метод рекламної компанії.

Перелік рекомендованої літератури:

[9], [12], [14], [17]

Перелік рекомендованої літератури:

1. Закон України «О внесении изменений в Закон Украины «О предприятиях в Украине» от 04.02.98 г. № 72/98-ВР // Баланс. 1998. – 9 марта.
2. Закон України «Про внесення змін до Закону України «Про обмеження монополізму та недопущення недобросовісної конкуренції у підприємницькій діяльності» від 03.03.98 г. № 154/98-ВР // Відомості Верховної Ради України. – 1998. - № 34.
3. Виноградский Н.Д. Управление торговлей. – М.: Экономика, 2000.
4. Гребнев А.И. Совершенствование управления торговлей. – М.: Экономика, 1998.
5. Дашков Л.П., Памбухчиянц В.К. Коммерция и технология торговли. – М.: Информационно-внедренческий центр «Маркетинг», 1999. – 448 с.
6. Евтушенко А.К., Дорофиенко В.В. Основы торгового менеджмента: Учеб. Пособие. – Харьков: Основа, 1999. – 131 с.
7. Джоунз Гари Торговый бизнес: как организовать и управлять (Пер. с англ.). – М.: ИНФРА, 1999.
8. Дирах О' Рейли. Деловые отношения с покупателями: Успешная торговля и маркетинг в бизнесе. – Минск: Амалфея, 1998.
9. Бланк И.А. Торговый менеджмент. – К.: Украинско-Финский институт менеджмента и бизнеса, 1997. – 408 с.
10. Кизиллов В.А. Управление торговым предприятием (экономический аспект). – М.: Знание, 2000.
11. Лукашевич В.В. Основы менеджмента в торговле. – М.: ОАО «Издательство «Экономика», 1999. – 238 с.

12. Маркова В. Маркетинг услуг. – М.: Экономика, 2000. – 702 с.
13. Майталь Ш. Экономика для менеджеров. Десять важных инструментов для руководителей: Пер. с англ. – М.: дело, 2001. – 416 с.
14. Мате Э. Послепродажное обслуживание. – М.: Прогресс, 1999.
15. Гамаюнов В.Г., Дорофиенко В.В., Поважный С.Ф. Менеджмент в непроизводственной сфере. – Харьков: «Основа», 1997. – 444 с.
16. Дейян А., Гроадек А., Гроадек Л. Стимулирование сбыта и реклама на месте продажи. пер. с франц. – М.: Прогресс, 1999. – 189 с.
17. Уэлс У., Бернет Дж., Мориарти С. Реклама: принципы и практика. – СПб.: ЗАО «Издательство «Питер», 1999. – 736 с.
18. Вачугов Д.Д. Кислякова Н.А. Менеджмент: Практические занятия и деловые игры: Уч.Пособ.- М. элит – 2001.- 272с.
19. ДонДуеткаф. Маркетинга и коммерческой деятельности. Менеджмент торгового предприятия. – Д., 2004. – 32с.
20. ДонДуеткаф. Маркетинга и коммерческой деятельности. Локтев.Э.М. Организация и технология торговли. – Д, 2003. – 38с.
21. В.В. Кулибанова. Маркетинг: сервисная деятельность - СПб: Питер, 2000.-240с.
22. Збірник ситуаційних задач і тестів з проблем організації торгівлі: Навч.посібник / Н.О. Голошубова. – К.: КНТЕУ, 2000. – 185с.
23. Торговое дело: экономика, маркетинг, организация: Учебник. 2-е изд., перераб. и доп./Под общ.ред. проф. Л.А. Брагина и проф. Т.П. Данько. – М.: ИНФРА-М, 2000. – 560с.