

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Южно-Уральский государственный университет

Ю.С. Якунина

**Коммерческая служба торгового предприятия**

Методические указания для самостоятельной работы  
студентов

Челябинск  
2014

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью дисциплины студентами направления Торговое дело очной и заочной форм обучения является овладение организационными знаниями и действиями, направленными на повышение эффективности работы коммерческой службы предприятия

Задачи дисциплины:

- ознакомление с организационными структурами управления коммерческих предприятий;
- обоснование задач коммерческой службы, основными из которых являются изучение и прогнозирование емкости региональных и товарных рынков, развитие и совершенствование рекламно-информационной деятельности, координация закупочной работы среди поставщиков и потребителей;
- формирование организационной структуры коммерческих служб предприятия;
- рассмотрение целей и задач структурных подразделений коммерческой службы;
- определение потребности в корпоративных стандартах; - освоение методов взаимодействия отделов коммерческой службы между собой и с другими подразделениями компании;
- изучение и определение эффективности работы коммерческой службы

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины представлены в таблице:

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (ЗУНы)
ПК-5 способностью управлять персоналом организации (предприятия), готовностью к организационно-управленческой работе с малыми коллективами	Знать: принципы, методы и способы организационно-управленческой работы
	Уметь: применять методы управления персоналом организации, оценивать эффективность работы коммерческих служб
	Владеть: приемами, навыками управления персоналом и организационно-управленческой деятельностью с малыми коллективами
ПК-9 готовностью анализировать, оценивать и разрабатывать стратегии организации	Знать: базовые стратегии организации
	Уметь: анализировать, оценивать и разрабатывать стратегии организации
	Владеть: приемами и методами анализа,



## 2. ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Коммерческая служба предприятия: цели, задачи	2	2	0	0
2	Структура и направления развития коммерческой службы предприятия	4	2	2	0
3	Цели, задачи структурных подразделений коммерческой службы предприятия	6	4	2	0
4	Взаимодействие службы и отделов коммерческой службы	6	4	2	0
5	Корпоративные стандарты коммерческой службы	4	2	2	0
6	Эффективная работа коммерческой службы	6	4	2	0
7	Системы показателей коммерческой службы	6	4	2	0
8	Оптимизация работы коммерческой службы	6	4	2	0
9	Особенности коммерческих служб в различных отраслях бизнеса	6	4	2	0
10	Методы управления персоналом коммерческой службы предприятия	2	2	0	0

## 3. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТА

Самостоятельная работа студентов предполагает:

- 1) написание реферата по утвержденным темам;
- 2) подготовка к практическим занятиям;
- 3) подготовка к зачету;
- 4) самостоятельное изучение тем дисциплины.

### 3.1. Тематика рефератов

1. Кадровая служба торгового предприятия: понятие, структура, задачи функционирования в новых условиях.

2. Основные службы торгового предприятия, их функции. Основные направления деятельности коммерческой службы.

3. Характеристики службы закупа; назначение и функции. Характеристики службы сбыта; назначение и функции.
4. Характеристики службы маркетинга; назначение и функции.
5. Организационная структура коммерческой службы розничных торговых предприятий.
6. Планирование и организация закупочной деятельности в розничных торговых предприятиях
7. Значение закупочной деятельности в функционировании розничных торговых предприятий
8. Оценка эффективности коммерческой деятельности розничного торгового предприятия с позиций анализа основных экономических показателей.
9. Анализ основных коммерческих решений розничного торгового предприятия и организация контроля за их исполнением.
10. Организационная структура коммерческой службы оптового торгового предприятия, механизм её управления, основные функции и задачи.
11. Планирование и технология организации закупок в оптовом торговом предприятии в процессе товародвижения.
12. Служба сбыта коммерческого предприятия: организация её работы, контроль за исполнением
13. Кадровая политика. Особенности и тенденции. Взаимосвязь кадровой политики со стратегией развития предприятия.
14. Отбор персонала. Важность процедуры отбора. Методы отбора персонала.
15. Работа с кадровым резервом. Методы обучения персонала в организациях.
16. Тренинг – как метод обучения персонала. Сфера применения и эффективность тренингов.
17. Требования при подборе специалистов коммерческих служб, предъявляемые работодателем.
18. Современные методы поиска сотрудников в торговых организациях.
19. Методы оценки торгового персонала, применяемые в организациях.

### **3.2. Темы практических занятий**

Тема 1. Структура и направления развития коммерческой службы предприятия.

- 1) Структура коммерческой службы предприятия: состав, структура, штат
- 2) Требования к сотрудникам, направления развития
- 3) Работа с положением о коммерческой службе предприятия

4) Дискуссия на тему «Требования к личности коммерческого директора»

Тема 2. Цели, задачи структурных подразделений коммерческой службы предприятия

1) Работа отдела закупок (нормативные документы, бизнес-процессы, состав, структура, функциональные обязанности сотрудников)

2) Работа отдела сбыта (нормативные документы, бизнес-процессы, состав, структура, функциональные обязанности сотрудников)

Тема 3. Взаимодействие службы и отделов коммерческой службы

1) Необходимость взаимодействия службы и отделов коммерческой службы между собой с другими подразделениями компании

Тема 4. Корпоративные стандарты коммерческой службы

1) Корпоративные стандарты коммерческой службы

2) Разработка корпоративных стандартов

3) Дискуссия на тему «Внедрение корпоративных стандартов на предприятии»

Тема 5. Эффективная работа коммерческой службы

1) Составляющие эффективности работы коммерческой службы

2) Эффект от работы коммерческой службы, затраты коммерческой службы

3) Эффективность работы коммерческой службы

4) Максимизация вклада коммерческой службы в конечный результат работы предприятия

Тема 6. Системы показателей коммерческой службы

1) Ключевые показатели эффективности деятельности коммерческой службы

2) Оперативные показатели эффективности

3) Система сбалансированных показателей

Тема 7. Оптимизация работы коммерческой службы

1) Направления оптимизации работы отдела закупок

2) Направления оптимизации работы отдела сбыта и маркетинга

Тема 8. Особенности коммерческих служб в различных отраслях бизнеса

1) Особенности коммерческих служб оптовых торговых предприятий

2) Особенности коммерческих служб розничных торговых предприятий.



### **3.3 Вопросы для подготовки к промежуточной аттестации**

1. Какую роль выполняют коммерческие службы производственных предприятий?
2. Для каких предприятий предпочтительной является простая организация коммерческой службы?
3. Охарактеризуйте структуру коммерческой службы предприятия, выпускающего сложный ассортимент продукции?
4. Перечислите функции отдела закупок.
5. Перечислите функции отдела сбыта.
6. Охарактеризуйте обязанности отдела маркетинга.
7. В чем состоят функции сервисного отдела?
8. Как организована работа менеджеров при использовании географического принципа разделения труда?
9. Какое разделение труда менеджеров предполагает принцип сегментации?
10. В чем заключаются преимущества традиционной системы организации коммерческой работы предприятия?
11. Назовите недостатки традиционной организации работы коммерческой службы предприятия.
12. Корпоративные стандарты коммерческой службы.
13. Ключевые показатели эффективности деятельности коммерческой службы.
14. Особенности коммерческих служб оптовых торговых предприятий.
15. Особенности коммерческих служб розничных торговых предприятий.
16. Методы управления сотрудниками коммерческих служб предприятия.

#### **4. РЕКОМЕНДУЕМЫЕ БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЕ ИСТОЧНИКИ ДЛЯ ВЫПОЛНЕНИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ**

1. Дашков, Л. П. Справочник руководителя торгового предприятия Л. П. Дашков, В. К. Памбухчиянц, О. В. Памбухчиянц. - М.: Дашков и К, 2003. – 866.
2. Иванов, Г. Г. Управление торговой организацией Текст учебник для вузов по направлению 100700.62 "Торговое дело" (бакалавриат) Г. Г. Иванов, И. С. Лебедева, Т. В. Панкина. - М.: Форум : ИНФРА-М, 2013. – 366 с. ил.
3. Олейник, К. Всё об управлении продажами/ К. Олейник, С. Иванова, Д. Болдогон. – М.: Альпина Паблишер, 2013. – 212 с.
4. Лукич, Р. Управление отделом продаж: Инструменты эффективного менеджера Р. Лукич. – М.: Хорошая книга, 2004. – 329 с.
5. Вертоградов, В. Управление продажами В. Вертоградов. – 2-е изд., перераб. и доп. – СПб. и др.: Питер, 2005. - 235 с.
6. Журавлев, В. В. Менеджмент организации [Текст] учеб. пособие по специальностям "Экономика и упр. на предприятии" и "Менеджмент орг." В. В. Журавлев ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Экономика и менеджмент сервиса ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2010. – 115, [2] с. ил. электрон. версия.
7. Лихолетов В.В. Управление (руководство) организацией: учебное пособие / В.В. Лихолетов. – Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ, 2014.
8. Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Формирование системы управления персоналом. – М.: ГАУ, 1993.
9. Периодические издания: журналы «Управление персоналом», «Менеджмент в России и за рубежом», «Менеджмент сегодня».