

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный гуманитарный университет»
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)

ИСТОРИКО-АРХИВНЫЙ ИНСТИТУТ
ФАКУЛЬТЕТ ВОСТОКОВЕДЕНИЯ И СОЦИАЛЬНО-КОММУНИКАТИВНЫХ НАУК
Кафедра общественных связей, туризма и гостеприимства

«Коммерческая деятельность гостиничных предприятий»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Направление 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность Гостиничная деятельность

Уровень квалификации выпускника (бакалавр)

Форма обучения очная, очно-заочная

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2024

Название дисциплины (модуля) **«Коммерческая деятельность гостиничных предприятий»**

Рабочая программа дисциплины *(модуля)*

Составитель(и):

к.э.н., доцент Ключевская И.С.

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры общественных связей, туризма и гостеприимства

№9 от 18.03.2024г

Оглавление

1.	Пояснительная записка.....	4
1.1.	Цель и задачи дисциплины.....	4
1.2.	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций.....	4
1.3.	Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	4
2.	Структура дисциплины.....	5
3.	Содержание дисциплины.....	6
4.	Образовательные технологии.....	6
5.	Оценка планируемых результатов обучения.....	7
5.1	Система оценивания.....	7
5.2	Критерии выставления оценки по дисциплине.....	8
5.3	Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	9
6.	Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	9
6.1	Список источников и литературы.....	9
6.2	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».....	9
7.	Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	9
8.	Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.....	10
9.	Методические материалы.....	11
9.1	Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий.....	11
9.2	Методические рекомендации по подготовке письменных работ.....	12
9.3	Иные материалы.....	12
	Приложение 1. Аннотация дисциплины.....	13

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины

Целью курса является освоение студентами основных принципов и методов организации коммерческой деятельности гостиничного предприятия, приобретение ими знаний и навыков, необходимых для успешного ведения гостиничного бизнеса в современных условиях

Задачами курса является:

- освоение методологических основ коммерческой деятельности, отражающих ее структуру, методы и средства ведения коммерческого дела, применительно к сфере гостеприимства;
- формирование представления о коммерческой деятельности;
- формирование представления о коммерческой службе гостиничного предприятия.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-4.2 Осуществляет продажи услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе с помощью онлайн технологий	Знать: структуру и формы коммерческой деятельности для решения профессиональных задач гостиничного предприятия Уметь: анализировать технологические процессы в деятельности предприятий гостиничного сервиса, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов Владеть: навыками организации коммерческой деятельности на предприятии
ОПК-6. Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	ОПК-6.1. Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области	Знать: особенности использования нормативно-правовой документации для деятельности для решения профессиональных задач гостиничного предприятия Уметь: применяет необходимую нормативно-правовую документацию для

		<p>деятельности на предприятиях гостиничного сервиса, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов</p> <p>Владеть: навыками применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности на предприятии</p>
	<p>ОПК-6.3. Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями</p>	<p>Знать: особенности использования документации для решения профессиональных задач гостиничного предприятия</p> <p>Уметь: использовать документооборот в деятельности на предприятиях гостиничного сервиса, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов</p> <p>Владеть: навыками применяет необходимую документацию для деятельности на предприятии</p>
<p>ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности</p>	<p>ОПК-7.1. Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>Знать: нормативно-правовую документацию в сфере обслуживания потребителей</p> <p>Уметь: выявлять опасные и вредные производственные факторы и соответствующие им риски, связанные с прошлыми, настоящими или планируемыми видами профессиональной деятельности</p> <p>Владеть: навыками выявления возможных последствий несоблюдения технологических процессов и производственных инструкций подчиненными</p>

		работниками (персоналом).
--	--	---------------------------

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «**Коммерческая деятельность гостиничных предприятий**» относится к обязательной части блока дисциплин учебного плана.

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и прохождения практик : История туризма и гостеприимства, Мировые практики в гостиничной деятельности, Введение в гостиничное дело

В результате освоения дисциплины формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: Сервисная деятельность, Технологии организации гостиничного дела, Маркетинг в индустрии гостеприимства

Структура дисциплины¹

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 4з.е., 144 академических часа (ов).

Структура дисциплины для очной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
1	Лекции	20
1	Семинары/лабораторные работы	36
Всего:		56

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 88 академических часа(ов).

Структура дисциплины для очно-заочной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
1	Лекции	16
1	Семинары/лабораторные работы	16
Всего:		32

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 112 академических часа(ов).

¹ При реализации образовательной программы на очно-заочной и заочной формах обучения, таблица составляется для каждой формы.

2. Содержание дисциплины²

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	Раздел 1. - Сущность коммерческой деятельности предприятия	<p>Определение термина «коммерция». Основная цель коммерции. Основные принципы коммерческой деятельности. Коммерческая деятельность как категория рыночной экономики. Цели, задачи и принципы коммерческой деятельности в сфере обращения товаров в современных условиях хозяйствования.</p> <p>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.</p>
2	Раздел 2. Объекты и субъекты коммерческой деятельности	<p>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.</p> <p>Субъекты коммерческой деятельности: юридические лица - коммерческие и некоммерческие организации, объединения коммерческих организаций, субъекты среднего и малого предпринимательства; физические лица -</p>

² Раздел может быть представлен как в текстовой форме, так и в таблице

		индивидуальные предприниматели.
3	Раздел 3. 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.
4	Раздел 4. - Коммерческая служба Гостиничного предприятия	Основные функции коммерческой службы предприятия. Закономерности формирования организационных структур управления коммерческой деятельностью. Организационная структура коммерческой службы.
5	Раздел 5. 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 оказания услуг.
6	Раздел 6. - 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.

3. Образовательные технологии³

<i>№</i>	<i>Наименование раздела</i>	<i>Виды учебной</i>	<i>Информационные и образовательные</i>
----------	-----------------------------	---------------------	---

³ В разделе указываются образовательные технологии, используемые при реализации различных видов учебных занятий для наиболее эффективного освоения дисциплины. При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (*модулей*) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, в том числе с учётом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей (п.34. Приказ №301).

<i>n/n</i>		<i>работы</i>	<i>технологии</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>5</i>
1.	Раздел 1. - Сущность коммерческой деятельности предприятия	Лекция 1 Семинар 1 Самостоятельная работа	Вводная лекция с использованием видеоматериалов Развернутая беседа с обсуждением доклада Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
2.	Раздел 2. Объекты и субъекты коммерческой деятельности	Лекция 2 Семинар 2 Самостоятельная работа	Лекция-визуализация с применением слайд-проектора Развернутая беседа с обсуждением доклада Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций
3.	Раздел 3. Управление коммерческой деятельностью организации	Лекция 3 Семинар 3 Самостоятельная работа	Проблемная лекция Развернутая беседа с обсуждением доклада Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций

4.	Раздел 4. - Коммерческая служба Гостиничного предприятия	Лекция 4 Семинар 4 Самостоятельная работа	Лекция-визуализация с применением слайд-проектора Развернутая беседа с обсуждением доклада Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций
5	Раздел 5. Государственное регулирование и контроль коммерческой деятельности	Лекция 5 Семинар 5 Самостоятельная работа	Проблемная лекция Развернутая беседа с обсуждением доклада Контрольная работа Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций
6	Раздел 6. - Анализ и оценка коммерческой деятельности	Лекция 6 Семинар6 Самостоятельная работа	Лекция-визуализация с применением слайд-проектора Развернутая беседа с обсуждением доклада Тестирование Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты

В период временного приостановления посещения обучающимися помещений и территории РГГУ для организации учебного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий могут быть использованы следующие образовательные технологии:

- видео-лекции;
- онлайн-лекции в режиме реального времени;

- электронные учебники, учебные пособия, научные издания в электронном виде и доступ к иным электронным образовательным ресурсам;
- системы для электронного тестирования;
- консультации с использованием телекоммуникационных средств.

4. Оценка планируемых результатов обучения

4.1 Система оценивания⁴

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- опрос	5 баллов	10 баллов
- выступление с докладом	5 баллов	10 баллов
- контрольная работа	10 баллов	20 баллов
- тестирование	10 баллов	20 баллов
Промежуточная экзамен		40 баллов
Итого за семестр		100 баллов

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67			D
50 – 55	удовлетворительно	не зачтено	E
20 – 49			неудовлетворительно
0 – 19		F	

4.2 Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A,B	отлично/ зачтено	Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.

⁴ Система оценивания выстраивается в соответствии с учебным планом, где определены формы промежуточной аттестации (зачёт/зачёт с оценкой/экзамен), и структурой дисциплины, где определены формы текущего контроля. Указывается распределение баллов по формам текущего контроля и промежуточной аттестации, сроки отчётности.

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		<p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82-68/ С	хорошо/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>
67-50/ D,E	удовлетво- рительно/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p>
49-0/ F,FX	неудовлет- ворительно/ не зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

4.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине⁵

Примерный перечень вопросов для экзамена

1. Понятие и сущность коммерческой работы. Предмет, содержание и задачи курса.
2. Организационно-правовые формы субъектов коммерческой деятельности.
3. Характер и содержание процессов, выполняемых в торговле.
4. Роль и задачи развития коммерческой работы на современном этапе.
5. Понятие об объектах коммерческой деятельности.

⁵ Приводятся примеры оценочных средств в соответствии со структурой дисциплины и системой контроля: варианты тестов, тематика письменных работ, примеры экзаменационных билетов, типовые задачи, кейсы и т.п. Оценочными средствами должны быть обеспечены все формы текущего контроля и промежуточной аттестации. Они должны быть ориентированы не только на проверку сформированности знаний, но также умений и владений.

6. Общая характеристика товаров и услуг, предлагаемых на рынке.
7. Общая характеристика коммерческих сделок.
8. Понятие о субъектах коммерческой деятельности
9. Сущность и порядок регулирования хозяйственных связей в торговле.
10. Задачи и сущность управления коммерческой деятельностью
17. Принципы и методы управления коммерческой деятельностью предприятия
18. Личность коммерсанта-предпринимателя в современных условиях
21. Каковы цели государственного регулирования коммерческой деятельности?
22. Перечислите основные методы государственного регулирования коммерческой деятельности?
23. Какими законами регламентирована деятельность гостиничных предприятий?
24. Каков порядок проведения мероприятий по контролю, осуществляемых государственными органами и органами местного самоуправления?
27. Какие права имеют юридические лица и индивидуальные предприниматели при проведении мероприятий по контролю?
28. Какие права предоставлены потребителям Законом РФ "О защите прав потребителей"? Кратко охарактеризуйте их?

Примерная тематика докладов

- Коммерческая деятельность в РФ: цели, задачи;
- Роль коммерческой деятельности в рыночной экономике России.
- Роль и задачи развития коммерческой работы на современном этапе.
- Характер и содержание процессов, выполняемых в сфере гостеприимства.
- Государственное регулирование коммерческой деятельности
- Задачи и основные принципы государственного регулирования коммерческой деятельности
- Государственный контроль в коммерческой деятельности
- Органы исполнительной власти РФ, входящие в систему государственного контроля в сфере коммерции
- Исследование форм и способов организации и стимулирования инновационной деятельности, современных подходов к формированию инновационных стратегий коммерческой деятельности в торговле.
- Анализ направлений инновационной деятельности и управление развитием коммерческой организации

Типовая контрольная работа

1. Используя нормативные документы (ГОСТы) изучить термины и определения в области коммерческой деятельности. Изучить основные типы организационных структур управления предприятий, осуществляющих коммерческую деятельность.
2. Составьте опорно-логическую схему классификации субъектов коммерческой деятельности по функциональным признакам:
 - производители услуг гостиничного предприятия, реализующие услуги как самостоятельно, так и через представителей;
 - представители производителей, поставщиков и торговые посредники;
 - потребители;
 - субъекты, осуществляющие регулирование торговой деятельности и контроль за ней

Примерные ситуационные задачи (кейсы)

Ситуация 1 Решите ситуацию, используя Положение о поставке товаров в РФ на тему: «Организация хозяйственных связей с покупателями». Составьте текст коммерческого

предложения для рассылки по адресам потенциальных покупателей обоев. Предложите варианты твердой и свободной оферты. Укажите, в каких случаях будет использована твердая оферта.

Ситуация 2 Решите ситуацию, используя Положение о поставке товаров в РФ на тему: «Организация хозяйственных связей с покупателями». Согласно договору поставки между рестораном отеля и оптовой базой поставщик обязан был поставить в I квартале оптовым покупателям продукты по предоставляемой ему разрядке. Однако в установленный договором срок база отгрузочную разрядку не представила. Поставщик перенес срок поставки на II квартал.

Проанализируйте ситуацию. Определите права поставщика.

Образцы тестов для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины, а также для контроля самостоятельной работы обучающегося

1. Определение товарного рынка:

- а) взаимодействие продавца и покупателя;
- б) сложное передаточное устройство;
- в) совокупность существующих и потенциальных покупателей товара;
- г) взаимодействие продавцов и покупателей;

2. Рынок предметов потребления:

- а) продовольственных товаров;
- б) непродовольственных товаров;
- в) продовольственных и непродовольственных товаров;
- г) рынок товаров, предназначенных для личного пользования;

3. Рынок средств производства:

- а) товары, применяемые для производственных целей;
- б) совокупность средств и предметов труда;
- в) рынки сырья, полуфабрикатов и др.
- г) товары, сырье;

4. Роль товарного рынка в народном хозяйстве:

- а) рациональное сосредоточение и концентрация товарных ресурсов;
- б) качество и конкурентоспособность товаров, влияющих на спрос и предложение;
- в) приспособление структуры производимых товаров и их объема через цену;
- г) оздоровление рыночной среды путем освобождения от убыточных предприятий;
- д) все ответы верны;

5. Признаки рынка товаров:

- а) потенциал;
- б) привлекательность;
- в) доступность;
- г) стабильность;
- д) все ответы верны;

6. Привлекательность рынка:

- а) постоянно нарастающий поток обновленных и новых товаров;
- б) новые товары с более высокими потребительскими свойствами;
- в) постоянное повышение конкурентоспособности товаров и рост престижа рынка;
- г) постоянно нарастающий поток обновленных товаров;

7. Доступность рынка:

- а) благоприятная рыночная среда;
- б) стимулирование поддержки объективных потребностей и покупательной способности;

- в) удобное расположение рынка;
- г) создание благоприятной рыночной среды и др.

8. Потенциал рынка:

- а) величина спроса;
- б) темпы роста;
- в) предельный уровень спроса;
- г) величина спроса, темпы роста, предельный уровень спроса;

9. Стабильность рынка:

- а) степень обновления торговой номенклатуры;
- б) удовлетворенность спроса на товары;
- в) соотношение цены товара и эффекта полезности от его использования;
- г) структура предложения товара, количественное выражение;;
- д) все ответы верны

10. Модель товарного рынка:

- а) потребность, спрос, предложение, продукт, цена, сделка, обмен;
- б) продукт, цена, сделка;
- в) спрос, предложение, цена, сделка;
- г) предложение, обмен, цена;

11. Потребность:

- а) необходимость в товаре;
- б) потребность в товаре, определяемая экономическим уровнем людей;
- в) потребность в товаре, определяемая экономическим и социальным уровнем людей;
- г) потребность в товаре, определяемая культурными и др. факторами;
- д) все ответы верны;

12. Спрос:

- а) желание покупателей приобрести данный товар;
- б) намерение покупателей приобрести данный товар;
- в) желание, намерение покупателей приобрести данный товар;
- г) желание и намерение покупателей приобрести данный товар;

13. Предложение:

- а) сосредоточенная масса товаров;
- б) масса товаров, поступающих на рынок;
- в) сосредоточенная масса товаров, поступающих на рынок в целях продажи;
- г) товар, поступающий на рынок;

14. Продукт:

- а) товар удовлетворяющий нужды покупателей;
- б) товар, обладающий определенными свойствами;
- в) товар, обладающий определенными свойствами, удовлетворяющие конкретные нужды;
- г) товар, удовлетворяющий конкретные нужды покупателей;

15. Цена: а) стоимость произведенного товара;

- б) затраты на продвижение товара к покупателю;
- в) стоимость произведенного товара и затраты на его продвижение к покупателю;
- г) колеблется от соотношения спроса и предложения;

16. Сделка:

- а) договоры;
- б) купля-продажа продукции;
- в) действия по установлению соглашения между заинтересованными сторонами;
- г) действия по установлению соглашения;

17. Обмен:

- а) бартер;
- б) денежный обмен;

в) акт получения приобретаемого продукта;

г) товар обменивается на товар;

18. Влияние рынка на торговые предприятия:

а) рынок формирует ассортиментную политику;

б) рынок определяет объем выпуска продукции;

в) устанавливает цены на продукцию;

г) стимулирует сбыт в целях удовлетворения потребностей покупателей;

д) все ответы верны

19. Классификация товаров:

а) продовольственные;

б) повседневного спроса;

в) потребительские товары и товары производственного назначения;

г) продовольственные и повседневного спроса;

20. Потребительские товары:

а) продовольственные;

б) непродовольственные;

в) продовольственные и непродовольственные товары;

г) товары повседневного спроса;

21. Сущность коммерческой деятельности - рыночная категория:

а) «торг, торговые обороты», купеческие промыслы»;

б) товарно-денежный обмен;

в) особый вид деятельности, связанный с реализацией товаров;

г) все то, что обеспечивает максимальную выгоду торговой сделки;

22. Содержание коммерческой деятельности торгового предприятия в зависимости от выполняемых функций:

а) коммерческие сделки и договоры

б) товарно-денежный обмен

в) коммерческие процессы и действия

г) все ответы верны;

23. Условия, способствующие формированию коммерческой деятельности торгового предприятия на рынке потребительских услуг:

а) необходимо существование предприятий и служб, опосредующих коммерческие сделки;

б) инфраструктура рынка опосредующих коммерческие сделки;

в) банки, товарные и фондовые биржи, ярмарки, выставки, аукционы и др.;

г) страховые, консалтинговые и аудиторские компании таможенные службы, контролирующие органы;

24. Принципы построения коммерческой деятельности в условиях рынка:

а) полная самостоятельность и равноправие субъектов рынка;

б) приспособляемость коммерческих функций к ситуационным изменениям рынка;

в) ответственность за выполнение взятых обязательств перед партнерами по купле-продаже товаров;

г) взаимодействие коммерции с маркетингом и менеджментом;

д) все ответы верны

25. Миссия коммерческой деятельности торгового предприятия в условиях рынка:

а) формирование коммерческой политики, комплексный подход к коммерческой работе;

б) управление куплей-продажей товаров на коммерческой основе;

в) учет издержек, связанных с коммерческой деятельностью;

г) развитие рынков товаров, адаптация коммерции к изменениям окружающей среды;;

д) все ответы верны

26 Цель коммерческой стратегии торгового предприятия

- а) увеличение доли рынка и минимизация издержек обращения товаров и др.
- б) изучение и анализ источников закупки товаров;
- в) согласование связи производства с потреблением товаров;
- г) осуществление купли-продажи товаров с учетом рыночной среды;
- д) расширение существующих и перспективное развитие целевых рынков;

27. Цель коммерческой стратегии торгового предприятия в условиях развитого рынка:

- а) рост прибыли от продажи товаров;
- б) образование среднего класса населения;
- в) динамичность рынка;
- г) темпы торговли;

28. Механизм регулирования потребительского рынка:

- а) метод прогнозирования;
- б) метод решения задач;
- в) метод экспертных оценок
- г) метод прогнозирования и решения задач;

29. Сущность понятия «прогноз спроса покупателей»:

- а) удовлетворение потребительских требований;
- б) оценка покупателями потребительских товаров;
- в) главное условие в определении качественных изменений;
- г) удовлетворение спроса

30. Организационноэкономические аспекты развития торговых предприятий в условиях рынка:

- а) торговые предприятия должны решать проблемы, возникающие в процессе предпринимательской деятельности;
- б) учитывать всю совокупность факторов внешней среды;
- в) торговые предприятия должны решать проблемы, возникающие в процессе оптовой торговли;
- г) специализация структуры производства, стратегические задачи, развитие инфраструктуры, природные и трудовые ресурсы

31. Функции коммерческой деятельности:

- а) коммерческие сделки и договоры и др.;
- б) товарно-денежный обмен
- в) коммерческие процессы и действия
- г) коммерческие сделки;

32. Свойства коммерческой деятельности как системы:

- а) взаимодействие и целостность, связи, организация;
- б) связи;
- в) организация;
- г) целостность;

33. Характеристики коммерческой деятельности как системы:

- а) вход, процесс, выход;
- б) процесс ;
- в) выход;
- г) вход;

34. Взаимодействие коммерции с экономикой:

- а) анализ, планирование, оценка
- б) планирование;

в) оценка;

г) анализ;

35. Взаимодействие коммерции с коммерческим правом:

а) по формированию хозяйственно-коммерческих связей в сфере товарного обращения;

б) заключение договоров;

в) юридический контроль при осуществлении товарообменных операций ;

г) ответ А и Б;

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

5.1 Список источников и литературы⁶

1. Панкратов Ф. Г. Коммерческая деятельность: Учебник / Ф. Г. Панкратов, Н. Ф. Солдатова. - 13-е изд., перераб. и доп.- М.: "Дашков и К", 2013. - 500с.

<http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN978539404185.html>

дополнительная литература

1. Виноградова, С.Н. Коммерческая деятельность / С.Н. Виноградова. - 2-е изд., испр. - Минск : Вышэйшая школа, 2012. - 288 с. URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=136394](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=136394) 2. Блюм, М.А. Основы использования средств рекламы в коммерческой деятельности / М.А. Блюм, 12Н.В. Молоткова- Тамбов : ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2012. - 161 с.

2. Дашков Л. П. Организация и управление коммерческой деятельностью: Учебник / Л. П.

Дашков, О. В. Памбухчиянц. - М.: "Дашков и К", 2012. - 688 с.

<http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394011450.html>

5.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Национальная электронная библиотека (НЭБ) www.rusneb.ru

ELibrary.ru Научная электронная библиотека www.elibrary.ru

Электронная библиотека Grebennikon.ru www.grebennikon.ru

Cambridge University Press

ProQuest Dissertation & Theses Global

SAGE Journals

Taylor and Francis

JSTOR

Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Доступ к профессиональным базам данных: <https://liber.rsuh.ru/ru/bases>

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс

2. Гарант

6. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Состав программного обеспечения:

1. Windows

2. Microsoft Office

⁶ Рекомендуется включать в списки издания из ЭБС и не более 15 печатных изданий.

3. Kaspersky Endpoint Security

Профессиональные полнотекстовые базы данных:

1. Национальная электронная библиотека (НЭБ) www.rusneb.ru
2. ELibrary.ru Научная электронная библиотека www.elibrary.ru
3. Электронная библиотека Grebennikon.ru www.grebennikon.ru
4. Cambridge University Press
5. ProQuest Dissertation & Theses Global
6. SAGE Journals
7. Taylor and Francis
8. JSTOR

Информационные справочные системы:

3. Консультант Плюс
4. Гарант

7. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или могут быть заменены устным ответом; обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс; для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств; письменные задания оформляются увеличенным шрифтом; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

- для глухих и слабослышащих: лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования; письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме; экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.
- для глухих и слабослышащих: в печатной форме, в форме электронного документа.
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих: устройством для сканирования и чтения с камерой SARA SE; дисплеем Брайля PAC Mate 20; принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих: автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих; акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1; компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

8. Методические материалы⁷

8.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий⁸

Семинар 1 Сущность коммерческой деятельности предприятия.

Вопросы для подготовки:

1. Понятие и сущность коммерческой работы. Предмет, содержание и задачи курса.
2. Сферы применения коммерческой деятельности.
3. Роль и задачи развития коммерческой работы на современном этапе.
4. Особенности коммерческой деятельности в сферах производства и обслуживания.
5. Эволюция коммерции в России и за рубежом.
6. Состояние и тенденции развития торговли в условиях глобализации.

Ответьте письменно на вопросы:

1. Понятие методологии коммерческой деятельности
2. Сущность и содержание коммерческой деятельности
3. Факторы, влияющие на развитие коммерческой деятельности
4. Концепция коммерческой деятельности
5. Системный подход к коммерческой деятельности

Семинар 2 Объекты и субъекты коммерческой деятельности

Вопросы для подготовки:

1. Объекты коммерческой деятельности: понятие, назначение, классификация
2. Назначение услуг, их влияние на уровень доходов организации
3. Субъекты коммерческой деятельности: юридические лица - коммерческие и некоммерческие организации, объединения коммерческих организаций, субъекты среднего и малого предпринимательства; физические лица - индивидуальные предприниматели

⁷ Методические материалы по дисциплине могут входить в состав рабочей программы, либо разрабатываться отдельным документом.

⁸ План занятий строится в соответствии со структурой дисциплины (п.2). Разделы плана включают: название темы, количество часов, форму проведения занятия, его содержание (вопросы для обсуждения, задания, контрольные вопросы, кейсы и т.п.), список литературы. При необходимости, планы практических и лабораторных занятий могут содержать указания по выполнению заданий и требования к материально-техническому обеспечению занятия.

Семинар 3. Управление коммерческой деятельностью организации

Вопросы для подготовки:

1. Управление коммерческой деятельностью организации: понятие, цель, задачи и сущность, принципы и методы управления коммерческой деятельностью организации.
2. Функции коммерческой деятельности: планирование закупок, поставок, продажи товаров и предоставления услуг на предприятиях, их организация, учет и контроль.
3. Структура управления коммерческой деятельностью предприятий.

Ответьте устно на вопросы:

1. Задачи и сущность управления коммерческой деятельностью
2. Принципы и методы управления коммерческой деятельностью торгового предприятия
3. Функции и структура управления оптовых и розничных торговых предприятий
4. Управление и мотивация труда персонала
5. Личность коммерсанта-предпринимателя в современных условиях

Групповое дискутирование по вопросам:

1. Охарактеризуйте подробно принципы закупки товаров и сделайте вывод по каждому из принципов:
 - множественность источников закупки (поставщиков);
 - свобода выбора партнера по закупке товаров;
 - свобода ценообразования;
 - равноправие партнеров;
 - конкуренция поставщиков и покупателей;
 - инициатива, самостоятельность и предприимчивость коммерсанта при закупке товаров.
2. Работа по оптовым закупкам товаров включает в себя комплекс взаимосвязанных коммерческих операций. Дайте характеристику процесса закупочной работы по отдельным операциям: предварительная, собственно закупка, заключительная.

Семинар 4 Коммерческая служба гостиничного предприятия

Вопросы для подготовки:

1. Основные функции коммерческой службы предприятия.
2. Закономерности формирования организационных структур управления коммерческой деятельностью.
3. Организационная структура коммерческой службы.

2

Семинар 5 Государственное регулирование и контроль коммерческой деятельности

Вопросы для подготовки:

1. Каковы цели государственного регулирования коммерческой деятельности?
2. Перечислите основные методы государственного регулирования коммерческой деятельности?
3. Какими законами регламентирована деятельность предприятий сферы гостеприимства?
4. Каков порядок проведения мероприятий по контролю, осуществляемых государственными органами и органами местного самоуправления?
5. Как осуществляется учет мероприятий по контролю торговыми организациями и индивидуальными предпринимателями?
6. Каковы основные обязанности должностных лиц, осуществляющих государственный контроль?
7. Какие права имеют юридические лица и индивидуальные предприниматели при проведении мероприятий по контролю?

8. Какие права предоставлены потребителям Законом РФ "О защите прав потребителей"? Кратко охарактеризуйте их?
9. Кому и какие требования вправе предъявить потребитель в случае продажи ему услуги ненадлежащего качества?
10. В каком порядке производится расчет с потребителем, приобретшим услугу ненадлежащего качества?
11. Что такое дистанционный способ продажи товаров? В чем его особенности?
12. Нормативно-правовая база регулирования коммерческой деятельности: федеральные законы, постановления Правительства РФ, стандарты, правила оказания услуг.

Семинар 6 Анализ и оценка коммерческой деятельности

Вопросы для подготовки:

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

8.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ⁹

Требования к написанию доклада

Доклад – это краткое изложение в письменном виде содержания и результатов индивидуальной учебно-исследовательской деятельности, имеет регламентированную структуру, содержание и оформление. Его задачами являются:

1. Формирование умений самостоятельной работы с источниками литературы, их систематизация;
2. Развитие навыков логического мышления;
3. Углубление теоретических знаний по проблеме исследования.

Текст доклада должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Доклад должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение, основная часть, заключение, список используемых источников. В зависимости от тематики доклада к нему могут быть оформлены приложения, содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т. д.

При оценке доклада используются следующие критерии:

1. Новизна реферированного текста: – актуальность проблемы и темы;
 - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы;
 - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.
2. Степень раскрытия сущности проблемы: – соответствие плана теме доклада;
 - соответствие содержания теме и плану доклада;
 - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; – обоснованность способов и методов работы с материалом;
 - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал;
 - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.
3. Обоснованность выбора источников:
 - круг, полнота использования литературных источников по проблеме;

⁹ В раздел включаются требования к подготовке, содержанию, и оформлению письменных работ предусмотренных учебным планом или рабочей программой (курсовая работа, эссе, реферат, доклад и т.п.). При наличии кафедральных или факультетских рекомендаций по подготовке письменных работ раздел включается в РПД по усмотрению преподавателя - составителя. Если письменная работа не предусмотрена, раздел не включается.

– привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).

4. Соблюдение требований к оформлению:

- правильное оформление ссылок на используемую литературу;
- грамотность и культура изложения;
- владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы;
- соблюдение требований к объему доклада;
- культура оформления: выделение абзацев.

5. Грамотность:

- отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей;
- отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых;
- литературный стиль.

Требования к выполнению тестового задания

Тестирование является одним из основных средств формального контроля качества обучения. Это метод, основанный на стандартизированных заданиях, которые позволяют измерить психофизиологические и личностные характеристики, а также знания, умения и навыки испытуемого.

Тестовый метод контроля качества обучения имеет ряд несомненных преимуществ перед другими педагогическими методами контроля: высокая научная обоснованность теста; технологичность; точность измерений; наличие одинаковых для всех испытуемых правил проведения испытаний и правил интерпретации их результатов; хорошая сочетаемость метода с современными образовательными технологиями.

Основные принципы тестирования следующие:

- связь с целями обучения - цели тестирования должны отвечать критериям социальной полезности и значимости, научной корректности и общественной поддержки;
- объективность - использование в педагогических измерениях этого принципа призвано не допустить субъективизма и предвзятости в процессе этих измерений;
- справедливость и гласность - одинаково доброжелательное отношение ко всем обучающимся, открытость всех этапов процесса измерений, своевременность ознакомления обучающихся с результатами измерений;
- систематичность - систематичность тестирований и самопроверок каждого учебного модуля, раздела и каждой темы; важным аспектом данного принципа является требование репрезентативного представления содержания учебного курса в содержании теста;
- гуманность и этичность - тестовые задания и процедура тестирования должны исключать нанесение какого-либо вреда обучающимся, не допускать ущемления их по национальному, этническому, материальному, расовому, территориальному, культурному и другим признакам;

Важнейшим является принцип, в соответствии с которым тесты должны быть построены по методике, обеспечивающей выполнение требований соответствующего государственного образовательного стандарта. К принципам тестирования примыкают принципы построения тестовых заданий, включающие в себя следующие принципы:

- коллегиальная подготовка тестовых заданий - позволяет существенно уменьшить важнейший недостаток индивидуального контроля знаний – его субъективность.
- централизованное накопление тестовых заданий - составленные и отобранные экспертами тестовые задания должны храниться в базе данных системы тестирования, обрабатываться педагогом по соответствующей дисциплине с целью устранения возможных дублирований заданий.
- унификация инструментальных средств подготовки тестовых заданий - образовательные учреждения должны использовать унифицированное программное обеспечение систем тестирования, инвариантное к предметной области.

Методические аспекты контроля знаний включают:

1. Выбор типов и трудности тестовых заданий («что контролировать?»). Набор тестовых заданий должен соответствовать цели контроля на данном этапе учебного процесса. Так на этапе восприятия, осмысления и запоминания оценивается уровень знаний обучающегося о предметной области и понимания основных положений. Способность обучающегося применять полученные знания для решения конкретных задач, требующих проявления познавательной самостоятельности, оценивается как соответствие требуемым навыкам и/или умениям.

2. Планирование процедуры контроля знаний («когда контролировать?»). Учебный процесс принято рассматривать как распределенный во времени процесс формирования требуемых знаний, навыков и умений. Соответственно этому, выделяют следующие четыре этапа контроля знаний.

1. Исходный (предварительный) контроль. Данный контроль проводится непосредственно перед обучением, имея целью оценить начальный уровень знаний обучающегося и соответственно планировать его обучение.

2. Текущий контроль. Осуществляется в ходе обучения и позволяет определить уровень усвоения обучающимся отдельных разделов учебного материала, а затем на этой основе скорректировать дальнейшее изучение предмета.

3. Рубежный контроль. Проводится по завершении определенного этапа обучения служит цели оценки уровня знаний обучающегося по теме или разделу курса.

Итоговый контроль. Позволяет оценить знания, умения и навыки обучающегося по курсу в целом.

2. Формирование набора адекватных тестовых заданий («как контролировать?»). Используются следующие формы тестовых заданий:

- цепные задания - задания, в которых правильный ответ на последующее задание зависит от ответа на предыдущее задание;
- тематические задания - совокупность тестовых заданий любой формы, разработанных для контроля знаний обучающихся по одной изученной теме. Задания могут быть цепными и тематическими одновременно, если их цепные свойства имеют место в рамках одной темы;
- текстовые задания - совокупность заданий, созданных для контроля знаний обучающихся конкретного учебного текста, текстовые задания удобны для проверки классификационных знаний;
- ситуационные задания - разрабатываются для проверки знаний и умений обучающихся действовать в практических, экстремальных и других ситуациях, а также для интегрального контроля уровня знаний обучающихся. Каждая из рассмотренных форм тестовых заданий имеет несколько вариантов. Например, возможны задания с выбором одного правильного ответа, с выбором одного наиболее правильного ответа и задания с выбором нескольких правильных ответов. Последний вариант является наиболее предпочтительным.

В тестовых заданиях используются четыре типа вопросов:

– закрытая форма - является наиболее распространенной и предлагает несколько альтернативных ответов на поставленный вопрос. Например, обучающемуся задается вопрос, требующий альтернативного ответа «да» или «нет», «является» или «не является», «относится» или «не относится» и т. п. Тестовое задание, содержащее вопрос в закрытой форме, включает в себя один или несколько правильных ответов и иногда называется выборочным заданием. Закрытая форма вопросов используется также в тестах-задачах с выборочными ответами. В тестовом задании в этом случае сформулированы условие задачи и все необходимые исходные данные, а в ответах представляют несколько вариантов результата решения в числовом или буквенном виде. Обучающийся должен решить задачу и показать, какой из представленных ответов он получил.

– открытая форма - вопрос в открытой форме представляет собой утверждение, которое необходимо дополнить. Данная форма может быть представлена в тестовом задании,

например, в виде словесного текста, формулы (уравнения), графика, в которых пропущены существенные составляющие - части слова или буквы, условные обозначения, линии или изображения элементов схемы и, графика. Обучающийся должен по памяти вставить соответствующие элементы в указанные места («пропуски»).

– установление соответствия - в данном случае обучающемуся предлагают два списка, между элементами которых следует установить соответствие;

– установление последовательности - предполагает необходимость установить правильную последовательность предлагаемого списка слов или фраз.

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью курса является освоение студентами основных принципов и методов организации коммерческой деятельности гостиничного предприятия, приобретение ими знаний и навыков, необходимых для успешного ведения гостиничного бизнеса в современных условиях

Задачами курса является:

- освоение методологических основ коммерческой деятельности, отражающих ее структуру, методы и средства ведения коммерческого дела, применительно к сфере гостеприимства;
- формирование представления о коммерческой деятельности;
- формирование представления о коммерческой службе гостиничного предприятия.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- принципы и методы поиска, анализа и синтеза информации.
- принципы и методы системного подхода.
- структуру и формы коммерческой деятельности для решения профессиональных задач гостиничного предприятия

Уметь:

- применять принципы и методы поиска, анализа и синтеза информации; грамотно, логично, аргументированно формировать собственные суждения и оценки..
- анализировать технологические процессы в деятельности предприятиях гостиничного сервиса, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов

Владеть:

- практическими навыками поиска, анализа и синтеза информации
- практическими навыками выбора оптимальных способов решения задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.
- навыками организации коммерческой деятельности на предприятии