

Міністерство освіти і науки України

Рівненський державний гуманітарний університет

Кафедра менеджменту



65 - 171

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

**до самостійного вивчення дисципліни
"Управління комерційною діяльністю"
для здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня
за спеціальністю 073 "Менеджмент"
денної та заочної форм навчання**

Методичні вказівки до самостійного вивчення дисципліни "Управління комерційною діяльністю" для здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня за спеціальністю 073 "Менеджмент" денної та заочної форм навчання (Машта Н.О., Рівне: РДГУ, 2020. 21 с.).

Укладач:

Машта Н.О., к.т.н., доцент кафедри менеджменту

Розглянуто і схвалено на засіданні кафедри менеджменту 21 січня 2020 року, протокол № 1.

Відповідальний за випуск завідувач кафедри менеджменту, канд. техн. наук, доцент Микитин Т.М.

Рецензенти:

Т.М. Микитин, завідувач кафедри менеджменту Рівненського державного гуманітарного університету, кандидат технічних наук, доцент

Бенчук О.П., канд. техн. наук, доцент

Зміст

Вступ	4
1 ОПИС ПРЕДМЕТА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ "УПРАВЛІННЯ КОМЕРЦІЙНОЮ ДІЯЛЬНІСТЮ"	5
2 МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ	5
3 ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ	6
4 ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ	7
5 ЗМІСТ ТА ЗАВДАННЯ НА КОНТРОЛЬНУ РОБОТУ	9
6 СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	18

Вступ

При підготовці бакалаврів за спеціальністю 073 "Менеджмент" важливим є вивчення основ комерційної діяльності, оскільки управління торговельними процесами та надання послуг неможливе без знання основ цієї науки. Комерційна діяльність є окремою дисципліною і самостійним видом професійної діяльності, яка вимагає відповідних умов, базується на ринкових принципах і законах, виявляється у різноманітних формах і здійснюється у широких масштабах. Вона представляє собою організацію та управління комерційними процесами та операціями, пов'язаними з товарно-грошовим обміном.

Вивчення дисципліни "Управління комерційною діяльністю" дає можливість одержати фундаментальні знання стосовно сутності, об'єктивних закономірностей, принципів і методів комерційної діяльності організацій в умовах ринкової економіки.

Методичні вказівки складено відповідно до програми курсу "Управління комерційною діяльністю" для здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня за спеціальністю 073 "Менеджмент".

У методичних вказівках наведено тематичний план курсу, а також рекомендації до виконання контрольної роботи студентами денної та заочної форми навчання.

1 ОПИС ПРЕДМЕТА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ "УПРАВЛІННЯ КОМЕРЦІЙНОЮ ДІЯЛЬНІСТЮ"

Опис навчальної дисципліни наведено у таблиці 1.1.

Таблиця 1.1 - Опис дисципліни "Управління комерційною діяльністю"

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітній ступінь	Характеристика навчальної дисципліни		
		денна форма навчання	заочна форма навчання	
Кількість кредитів – 3	Галузь знань 07 "Управління та адміністрування"	Вибіркова		
Модулів – 3	Спеціальність: 073 "Менеджмент"	Рік підготовки:		
Змістових модулів – 2		4-й	4-й	
		Семестр		
Індивідуальне науково-дослідне завдання – не передбачене		7-й	7-й	
		Лекції		
		18 год.	8 год.	
	Практичні			
Загальна кількість годин – 90	Освітній ступінь: бакалавр	Самостійна робота		
		54 год.	76 год.	
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 2 самостійної роботи студента – 3		Індивідуальні завдання: -		
		Вид контролю: іспит		
Передумови для вивчення дисципліни: «Економічна теорія», «Теорія економічного аналізу», «Мікроекономіка», «Вступ до системного аналізу/Економетричні моделі економіки», «Економіка підприємств», «Теорія організації», «Організація торгівлі», «Експертиза товарів та послуг», «Товарознавство продовольчих товарів», «Товарознавство непродовольчих товарів», «Вступ до фаху», «Стандартизація і сертифікація продукції та послуг»				

Примітка. Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить:
 для денної форми навчання – 40% до 60%;
 для заочної форми навчання – 16% до 84%.

2 МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Мета: сформувати у здобувачів вищої освіти цілісну систему знань про теорію та практику управління комерційною діяльністю підприємств, що дасть їм змогу розв'язувати спеціалізовані завдання і практичні проблеми під час управління підприємством.

Завдання:

- пояснити суть, зміст комерційних відносин, зв'язків, комерційних процесів, операцій комерційного ринку, їх взаємозв'язок із зовнішнім середовищем і внутрішніми елементами торговельної галузі;
- навчитися аналізувати явища, закономірності, тенденції, характерні для сфери комерційної діяльності;
- науково обґрунтувати принципи, методи, способи організації та здійснення комерційної діяльності;
- навчитися визначати стратегічні напрями та шляхи розвитку і підвищення ефективності комерційної діяльності на ринку товарів і послуг;
- навчитися використовувати методичні підходи і алгоритми побудови моделей, методик, прогнозів при здійсненні комерційної діяльності;
- сформувати вміння і навички у майбутніх фахівців при управлінні комерційною діяльністю на ринку; здійсненні комерційних операцій з купівлі-продажу та експортно-імпортних операцій; оптовій закупівлі товарів; оптимізації товаропостачання, впровадження прогресивних форм постачання, формуванні оптимального асортименту; організації роздрібного продажу товарів; оцінюванні ефективності комерційних операцій і всього процесу комерційної діяльності та ін.

3 ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач вищої освіти повинен:

- демонструвати навички виявлення проблеми та обґрунтування управлінських рішень;
- описувати зміст функціональних сфер діяльності організації;
- виявляти навички пошуку, збирання та аналізу інформації, розрахунку показників для обґрунтування управлінських рішень;
- застосовувати методи менеджменту для забезпечення ефективності діяльності організації;
- показувати навички обґрунтування дієвих інструментів мотивування персоналу організації;
- демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації;
- оцінювати правові, соціальні та економічні наслідки функціонування організації.

При цьому здобувачі вищої освіти повинні:

знати:

- особливості законодавчого регулювання у галузі управління комерційною діяльністю;
- терміни, визначення, поняття, які характеризують комерційну діяльність;

- особливості проектування і побудови оптимальних моделей комерційної діяльності на ринку оптового та роздрібного продажу товарів, а також надання послуг;
- специфіку управління комерційними службами підприємств;
- технологію здійснення комерційних операцій з купівлі-продажу;
- порядок і способи укладання договірних відносин;
- особливості застосування сучасних методів управління та аналізу асортименту товарів та товарних запасів;
- характерні особливості управління торговою безпекою на підприємствах торгівлі;
- способи підвищення культури торгівлі й якості обслуговування;
- особливості здійснення державного нагляду за діяльністю підприємств у сфері торгівлі та надання послуг;
- систему показників, що використовуються для оцінки результатів комерційної діяльності та комерційного ризику.

вміти:

- виявляти закономірності та тенденції розвитку торгової справи в умовах ринкової економіки;
- генерувати бізнес-ідеї та проектувати моделі комерційної діяльності на ринку товарів і послуг;
- аналізувати господарські договори, асортимент товарів/послуг, товарні запаси тощо;
- оцінювати ефективність комерційної діяльності та проектувати напрями підвищення ефективності управління нею.

4 ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ I. Основні поняття комерційної діяльності

Тема 1. Поняття та суть комерційної діяльності.

Суть та зміст комерційної діяльності. Комерційні процеси. Комерційні операції. Характерні особливості комерційної діяльності. Структура комерційної діяльності. Принципи комерційної діяльності. Чинники розвитку комерційної діяльності. Об'єкти та суб'єкти комерційної діяльності.

Особистісні та професійні вимоги до комерційного працівника. Етичний кодекс підприємця-комерсанта. Етикет підприємця-комерсанта.

Правила ділового листування. Суть ділового протоколу. Порядок ведення ділових переговорів.

Тема 2. Управління комерційними службами підприємств

Склад комерційних служб підприємств. Основні принципи організації роботи комерційних служб підприємств. Функції комерційних служб підприємства.

Види та характеристика організаційної структури комерційного відділу: лінійна, лінійно-функціональна, функціональна, горизонтальна.

Спеціалізація збутових комерційних служб підприємств. Особливості оцінки ефективності функціонування комерційних служб підприємства.

Тема 3. Господарські зв'язки у торгівлі

Значення, види та класифікація господарських зв'язків.

Характерні риси та класифікація господарських договорів. Господарський договір, контракт, угода. Порядок і способи укладання договірних відносин. Порядок зміни та розірвання господарських договорів.

Господарські санкції: відшкодування збитків, штрафні санкції, оперативно-господарські санкції, адміністративно-господарські санкції. Претензійна робота.

Тема 4. Сучасні методи управління та аналізу асортименту товарів

Поняття асортименту, товарної номенклатури, торгового асортименту. Структурування асортименту. Товарний класифікатор. Асортиментна матриця. Асортиментний мінімум.

Методи аналізу асортименту: матриця БКГ; ABC, XYZ, поєднаний ABC-XYZ; аналіз асортименту за параметрами впливу: сфери застосування, обмеження та особливості проведення.

Тема 5. Управління товарними запасами торговельного підприємства

Суть та склад товарних запасів торговельного підприємства. Класифікація товарних запасів. Фактори, що визначають розмір та швидкість обороту товарних запасів.

Стратегія управління товарними запасами підприємства. Етапи процесу стратегічного управління.

Принципи та методи нормування товарних запасів. Обсяги та причини створення наднормативних товарних запасів. Політика реалізації понаднормативних запасів.

Методи ФІФО та ЛІФО для оцінки товарних запасів.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ II. Особливості управління окремими сферами комерційної діяльності

Тема 6. Управління торговою безпекою на підприємствах торгівлі

Поняття "торгова безпека". Цілі торгової безпеки. Система торгової безпеки. Методи управління ризиками у торговій безпеці.

Втрати та збитки у системі торгової безпеки. Види та джерела матеріальних втрат. Поняття "збитки" у системі торгової безпеки.

Основні елементи системи торгової безпеки: традиційні (кадрова, інженерно-технічна, інформаційна безпека) та спеціалізовані (суб'єкти запобігання втрат, система альтернативного обліку, стимулювання попередження втрат).

Тема 7. Фірмова торгівля. Культура та якість торговельного обслуговування

Поняття "фірмова торгівля". Передумови виникнення фірмової торгівлі. Завдання фірмової торгівлі. Ефективність фірмової торгівлі.

Особливості діяльності фірмових магазинів та функції, що на них покладаються. Політика діяльності фірмових магазинів: цінова, товарна, кадрова.

Методи вивчення попиту у фірмових магазинах.

Поняття системи торговельного обслуговування і її складових елементів. Особливості організації системи торговельного обслуговування. Масове обслуговування. Індивідуальне обслуговування.

Комфорт на підприємствах торгівлі. Складові елементи культури торгівлі. Якість торговельного обслуговування. Зовнішні і внутрішні стандарти обслуговування.

Кількісна оцінка якості торговельного обслуговування.

Тема 8. Державний нагляд за діяльністю підприємств у сфері торгівлі

Поняття державного нагляду. Особливості проведення перевірок органами державного нагляду.

Органи державного нагляду та їх функції.

Органи захисту прав споживачів. Управління захисту прав споживачів. Громадські організації споживачів.

Громадські об'єднання підприємців як посередники між владою і бізнесом

Тема 9. Комерційний ризик і шляхи його пом'якшення. Захист комерційної інформації. Ефективність комерційної діяльності.

Суть комерційного ризику. Основні причини виникнення ризику. Класифікація ризиків у комерційній діяльності.

Аналіз і оцінка комерційного ризику.

Способи зниження ризиків.

Сутність комерційної інформації та комерційної таємниці. Принципи віднесення інформації до комерційної таємниці. Відомості, які не можуть бути комерційною таємницею. Способи захисту комерційної інформації.

Суть ефективності комерційної діяльності. Види ефективності комерційної діяльності.

Принципи формування системи показників ефективності комерційної діяльності. Система показників оцінки ефективності комерційної діяльності.

5 ЗМІСТ ТА ЗАВДАННЯ НА КОНТРОЛЬНУ РОБОТУ

Здобувачі вищої освіти після самостійного опрацювання вищевказаного матеріалу повинні дати розгорнуті відповіді на поставлені запитання. Відповіді мають бути чіткими, по суті поставленого запитання, у необхідному обсязі та супроводжуватись схемами, графіками.

До контрольної роботи здобувача вищої освіти висуваються наступні вимоги:

1. Робота виконується здобувачем вищої освіти відповідно до варіанту, який визначається двома останніми цифрами номера залікової книжки. Наприклад, номер залікової книжки 03014. Варіант, за яким необхідно виконати контрольну роботу, №14. Завдання для цього варіанту необхідно вибирати за таблицею 5.1 і переліком питань, наведеним нижче. Для варіанту 14 необхідно виконати завдання № 15, 40, 65.
2. Контрольна робота виконується на стандартних аркушах паперу формату А4.
3. Робота повинна завершуватись списком використаної літератури. У кінці роботи студент ставить підпис та дату виконання завдань.
4. На кожній сторінці залишаються поля для зауважень рецензента; текст пишеться розбірливо або друкується; сторінки нумеруються.
5. Здобувач вищої освіти, який не виконав завдання або робота якого не зарахована, до іспиту не допускається.

Таблиця 5.1 – Вибір варіанту завдання на контрольну роботу

Останні цифри залікової книжки	Завдання для виконання	Останні цифри залікової книжки	Завдання для виконання
00	1, 26, 51	50	1, 29, 53
01	2, 27, 52	51	2, 30, 54
02	3, 28, 53	52	3, 31, 55
03	4, 29, 54	53	4, 32, 56
04	5, 30, 55	54	5, 33, 57
05	6, 31, 56	55	6, 34, 58
06	7, 32, 57	56	7, 35, 59
07	8, 33, 58	57	8, 36, 60
08	9, 34, 59	58	9, 37, 61
09	10, 35, 60	59	10, 38, 62
10	11, 36, 61	60	11, 39, 63
11	12, 37, 62	61	12, 40, 64
12	13, 38, 63	62	13, 41, 65
13	14, 39, 64	63	14, 42, 66
14	15, 40, 65	64	15, 43, 67
15	16, 41, 66	65	16, 44, 68
16	17, 42, 67	66	17, 45, 69
17	18, 43, 68	67	18, 46, 70
18	19, 44, 69	68	19, 47, 71
19	20, 45, 70	69	20, 48, 72
20	21, 46, 71	70	21, 49, 73
21	22, 47, 72	71	22, 50, 74
22	23, 48, 73	72	23, 51, 75
23	24, 49, 74	73	24, 52, 76
24	25, 50, 75	74	25, 53, 77
25	1, 28, 55	75	25, 47, 68
26	2, 29, 56	76	24, 46, 69
27	3, 30, 57	77	23, 45, 70
28	4, 31, 58	78	22, 44, 71
29	5, 32, 59	79	21, 43, 72

Останні цифри залікової книжки	Завдання для виконання	Останні цифри залікової книжки	Завдання для виконання
30	6, 33, 60	80	20, 42, 73
31	7, 34, 61	81	19, 41, 74
32	8, 35, 62	82	18, 40, 75
33	9, 36, 63	83	17, 39, 51
34	10, 37, 64	84	16, 38, 52
35	11, 38, 65	85	15, 37, 53
36	12, 39, 66	86	14, 36, 54
37	13, 40, 67	87	13, 35, 55
38	14, 41, 68	88	12, 34, 56
39	15, 42, 69	89	11, 33, 57
40	16, 43, 70	90	10, 32, 58
41	17, 44, 71	91	9, 31, 59
42	18, 45, 72	92	8, 30, 60
43	19, 46, 73	93	7, 29, 61
44	20, 47, 74	94	6, 28, 62
45	21, 48, 75	95	5, 27, 63
46	22, 49, 51	96	4, 26, 64
47	23, 50, 52	97	3, 25, 65
48	24, 26, 51	98	2, 24, 66
49	25, 27, 52	99	1, 23, 67

ПЕРЕЛІК ЗАПИТАНЬ ДО ВИКОНАННЯ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ

1. Суть та структура комерційної діяльності.
2. Принципи комерційної діяльності.
3. Чинники, які впливають на розвиток комерційної діяльності.
4. Основні принципи організації та функції комерційних служб підприємств.
5. Діяльність оперативних комерційних груп на підприємстві.
6. Значення, види та класифікація господарських зв'язків.
7. Характерні риси та класифікація господарських договорів.
8. Порядок і способи укладання договірних відносин.
9. Особливості зміни та розірвання господарських договорів.
10. Господарські санкції.
11. Договори купівлі-продажу та договори на поставку товарів: спільні та відмінні ознаки.
12. Претензійна робота у комерційній діяльності.
13. Основні методи закупівлі товарів.
14. Оптові закупівлі товарів на основі товарообмінних операцій
15. Поняття товаропостачання торговельної мережі
16. Вимоги до організації товаропостачання торговельної мережі.
17. Форми і методи товаропостачання.
18. Види замовлень товарів.
19. ABC-аналіз асортименту товарів: суть та обмеження у використанні.
20. XYZ-аналіз асортименту товарів: суть та обмеження у використанні.

21. Суть та склад товарних запасів торговельного підприємства
22. Фактори, що визначають розмір та швидкість обороту товарних запасів.
23. Стратегія управління товарними запасами підприємства.
24. Нормування та планування товарних запасів.
25. Причини створення наднормативних товарних запасів та способи їх реалізації.
26. Фірмова торгівля: передумови виникнення, завдання та оцінка ефективності.
27. Особливості функціонування фірмових магазинів.
28. Суть франчайзингу.
29. Види та моделі франчайзингу.
30. Виплати у франчайзинговій системі.
31. Поняття "торгова безпека", її основні цілі.
32. Втрати та збитки у системі торгової безпеки.
33. Система торгової безпеки та основні її елементи.
34. Поняття системи торговельного обслуговування і її складових елементів.
35. Особливості організації системи торговельного обслуговування.
36. Культура торгівлі та її складові елементи
37. Якість обслуговування та її оцінка.
38. Роль держави у регулюванні торговельної діяльності.
39. Суть і зміст комерційного ризику.
40. Класифікація ризиків у комерційній діяльності.
41. Способи зниження ризиків у комерційній діяльності.
42. Суть ефективності комерційної діяльності.
43. Система показників оцінки ефективності комерційної діяльності.
44. Особистісні та професійні вимоги до комерційного працівника.
45. Етичний кодекс підприємця-комерсанта.
46. Етикет підприємця-комерсанта.
47. Комерційна інформація та її захист.
48. Основні права споживачів відповідно до Закону України "Про захист прав споживачів".
49. Особливості торгівлі продовольчими товарами.
50. Особливості торгівлі непродовольчими товарами.
51. Розв'яжіть ситуаційне завдання. У лютому покупець придбав кольоровий телевізор SAMSUNG, вартістю 6000 грн. На телевізор був встановлений гарантійний термін у 1 рік. У вересні цього ж року телевізор зламався і покупцю довелось звернутись до магазину з вимогою розірвати договір купівлі-продажу та повернути сплачені за телевізор гроші. Адміністрація магазину погодилась з вимогами покупця та повернула 6000 грн. Однак, знаходячись у магазині, покупець випадково дізнався, що відповідна модель телевізора у момент розірвання договору коштувала 7000 грн. Знайомі покупця підказали йому, що магазин повинен був повернути не 6000 грн. а 7000 грн. Чи може покупець вимагати від магазину повернення коштів, беручи до уваги нову ціну телевізора?
52. Використовуючи метод співставлення різниці відстаней, розв'яжіть задачу: Комбінат хлібопродуктів має на території області два млини із загальним обсягом випуску - 1400 тонн борошна в місяць, в т.ч. млин №1 - 600 т ; млин

№2 - 800 т. Обидва млини мають завдання першочергового забезпечення власної фірмової роздрібною мережі – 5-ти розташованих по території області магазинів. Фірмові магазини комбінату хлібопродуктів характеризуються такою віддаленістю від млинів: маг. №1 - 55 км від млина №1 і 30 км від млина №2; маг.№2 - 100 і 120 км; маг.№3 - 5 і 30 км; маг.№4 - 50 і 55 км; маг.№5 - 70 і 25 км, відповідно. На наступний календарний місяць магазини подали замовлення на отримання наступних обсягів борошна різних гатунків: маг.№1 - 100 т; маг.№2 - 300 т; маг.№3 - 300 т; маг.№4 - 150 т; маг.№5 - 200 т. Здійсніть розподіл фірмових магазинів стосовно млинів комбінату хлібопродуктів для постачання борошна.

53. Розв'яжіть ситуаційне завдання. Ви – працівник виробничого підприємства "Дубенський хлібозавод". Вам доручено організувати постачання хлібом клієнтів підприємства. Вкажіть послідовність виконання завдання, обравши найбільш ефективні форми та методи.

54. Розв'яжіть задачу. ТОВ "Марина" має намір укласти договір на поставку у плановому році 41 000 у.б. майонезу. За умови передоплати ТОВ буде вимушене брати кредит у банку під 10% річних. Оптимальним для покупця буде постачання 2-х партій майонезу протягом місяця при вартості 1 у.б. майонезу до 8,30 грн. Прийнятна віддаленість постачальника – 30 км. Кому з ймовірних постачальників ТОВ "Марина" слід віддати перевагу? Додаткові дані, необхідні для розв'язання задачі, наведені у таблиці.

Критерій вибору	Ціна одиниці товару	Якість товару	Форма розрахунків	Віддаленість, км	Розмір партії, у.б.	Періодичність поставки, раз на місяць	Інші додаткові умови
Вагомість показника	25%	20%	10%	20%	10%	10%	5%
Постачальник № 1	8,20	Висока	Передоплата	30	До 2000	2-3	Можливі знижки
Постачальник № 2	8,30	Низька	Післяоплата	40	2000-5000	2-3	-
Постачальник № 3	8,19	Середня	Післяоплата	50	1000-1500	1-2	-

55. Використовуючи типову форму та наступні вихідні дані, складіть договір поставки:

- постачальник – ПрАТ "Дубенський молокозавод", м. Дубно;
- найменування товару – плавлені сирні продукти;
- покупець – ТОВ "ЛІТА", м. Рівне;
- решту необхідних умов визначте самостійно.

56. Розв'яжіть задачу. Господарський магазин закупає шампунь у одного з постачальників. Протягом дня реалізовується 12 упаковок шампуню і попит на даний товар досить стабільний. Постачальник регулярно привозить замовлення на склад магазину – з моменту замовлення до моменту надходження у продаж цієї пасти проходить 6 днів. Затримки при поставці бувають досить нечасто і вони не перевищують 1 – 2 дні. Інтервал поставки складає в середньому 25 днів. Визначити оптимальний розмір поставки,

величину страхового запасу та дізнатися, коли потрібно здійснити нове замовлення.

57. Складіть специфікацію до договору, використовуючи наступні вихідні дані:

- постачальник – ТОВ "Малена";
- покупець – ПрАТ "Канцтовари";
- товар – канцелярські товари;
- асортимент товарів: альбоми для малювання (арт.3В-14; арт.ДЗ-45; арт.К-67); ручки кулькові (арт. Р 2314; Р 2315; арт. Р 2316); зошити шкільні (З 4511; З 4512);
- решту необхідних умов визначте самостійно.

58. Складіть замовлення на завезення товарів до магазину "Фаворит", використовуючи наведені нижче дані та враховуючи, що використовується звичайний порядок замовлення.

Номер товару у асортиментному переліку	Найменування товару	Одиниця вимірювання	Ціна за одиницю вимірювання, грн.	Одноденний попит	Інтервал поставки, днів	Термін виконання замовлення, днів	Затримки при поставках, днів
2356	Круасани	уп.	12,30	40	2	1	1
5632	Вафлі "Артек"	уп.	6,60	24	15	2	1 – 2
6532	Плавлений сир	уп.	13,20	13-18	10	2	1 – 2

59. Проаналізуйте ситуацію. У листопаді покупець звернувся до однієї з будівельних фірм міста Рівне. Фірма спеціалізувалась на виготовленні та монтажі металевопластикових конструкцій. Між покупцем та фірмою була укладена угода побутового підряду на встановлення одного вікна та одних арочних дверей. Відповідно до умов угоди фірма-підрядник взяла на себе обов'язок виконати обумовлені роботи у період з 1 по 8 листопада. Сподіваючись на надійність підрядника, покупець виїхав з міста на період виконання робіт, але приїхав лише 9 листопада. Як з'ясувалось, робітники фірми, що виконувала роботи, встановили лише двері, до того ж, не арочні, як передбачено угодою, а звичайні. До встановлення вікна вони ще навіть і не бралися. Яку відповідальність в такому випадку несе підрядник?

60. Вирішіть ситуацію. Покупець придбала в кредит диван. Банк наступного дня після укладення кредитного договору перерахував магазину необхідну суму і через день покупцю доставили придбання. Однак, через 2 дні у дивана зламався підлокітник. Покупець відразу ж написала претензію магазину з вимогою забрати неякісний диван і перерахувати гроші банку. Магазин повернути гроші погодився, але вже пройшло 3 тижні, а гроші на рахунок банку не надходять. Чи є якісь терміни для повернення грошей? І хто повинен буде платити відсотки за кредитом?

61. Вирішіть ситуацію. Покупець придбав музичний центр. Квартира у покупця невелика, тому коробку з-під центру покупець викинув. Через 2 тижні музичний центр зламався, сервісний центр дав висновок, що ремонт буде

недоцільним, тому що буде дуже дорогим. Покупець звернувся до магазину з вимогою про заміну музичного центра, а йому відмовили, посилаючись на те, що покупець викинув коробку. Чи правомірні дії продавця?

62. Проаналізуйте ситуацію. Покупець придбав у супермаркеті кабачкову ікру, прийшов додому і виявив, що вона має різкий неприємний запах і на смак дуже кисла. Чек в покупця залишився, тому він одразу пішов до супермаркету з метою отримати назад сплачені гроші. Але працівники магазину зажадали від покупця пред'явлення, крім чеку, і паспорту. Чи законна ця вимога?
63. Розв'яжіть задачу. У таблиці наведено результати ABC-аналізу асортименту за параметром "прибуток" та результати XYZ-аналізу за параметром "обсяги продажу за квартал". Поєднати результати цих аналізів та вказати напрямки управління асортиментом товарів у магазині.

Результати ABC- та XYZ-аналізу асортименту

	Товарна група	Товарна категорія	Третій квартал	
			результати ABC-аналізу асортименту за параметром "прибуток"	результати XYZ-аналізу за параметром "обсяги продажу за квартал"
1	Канцтовари	Ручки	A	X
2		Папір офсетний	B	Y
3		Олівці	C	Z
4		Гумки	C	X
5		Кнопки	B	Z
6		Степлери	B	Y
7		Зошити	B	Y
8		Ділові щоденники	B	Z
9		Фломайстри	A	Z
10		Кольорові олівці	A	Z
11		Фарби	C	Y
12		Кольоровий папір	C	Z

64. Проаналізуйте ситуацію. Покупець наполягає на обміні телевізора, купленого 2 місяці тому. Свої вимоги він мотивує тим, що телевізор має погане зображення, не підлягає налаштуванню, про що підтверджує довідка гарантійної майстерні. Продавець не згідний з вимогою покупця і пропонує йому провести гарантійний ремонт. Хто правий в даній ситуації? Хто повинен довести факт виникнення недоліку телевізора через порушення покупцем правил правильної експлуатації телевізора?
65. Вказати до якої категорії належить товар за результатами XYZ-аналізу асортименту. Визначити напрямки управління вказаним товаром. Вихідні дані наведені у таблиці.

Таблиця – Обсяги продажу товарів у третьому кварталі

	Товарна група	Товарна категорія	Товарооборот, грн.			
			За липень	За серпень	За вересень	Всього за III квартал
1	Дрібна побутова техніка	Хлібопічки	60 700	48 400	69 264	178 364

66. Проаналізуйте ситуацію. Покупець придбала в магазині взуття, але ходити в ньому не може: вже після години ходіння в ньому починають дуже боліти ноги, хоча каблук на них - 4 см. Зовні ніяких недоліків не виявлено, крім того, що стрічка ззаду зміщена в бік. Вона звернулася до магазину, а директор відмовився прийняти назад товар. Сказав, щоб покупець проводила експертизу за свій рахунок, і якщо виявиться, що взуття має дефекти, тоді він поверне гроші. Як це питання регулює законодавство?

67. Використовуючи типову форму та наступні вихідні дані, складіть договір поставки:

- постачальник – ПАТ "Хлібодар", м. Рівне;
- хліб в асортименті;
- покупець – ПрАТ "Наш край", м. Рівне;
- решту необхідних умов визначте самостійно.

68. Провести ABC-аналіз частини асортименту відділу непродовольчі товари по товарним категоріям за параметром "обсяги продажу". Вказати способи управління асортиментом за результатами ABC-аналізу. Вихідні дані наведені у таблиці.

Таблиця – Вихідні дані для проведення ABC-аналізу за параметром "обсяги продажу"

	Товарна група	Товарна категорія	Третій квартал
			Товарооборот, грн.
1	Канцтовари	Ручки	58 364
2		Папір офсетний	24 280
3		Олівці	60 726
4		Гумки	2 657
5		Кнопки	44 149
6		Степлери	34 487
7		Зошити	4 023
8		Ділові щоденники	10 612
9		Фломайстри	7 630
10		Кольорові олівці	3 834
11		Фарби	37 760
12		Кольоровий папір	3 451
		Всього	291 973

69. Проаналізуйте ситуацію. Покупець нещодавно придбав у магазині зимове взуття. Чек у нього залишився. Він прийшов додому та зрозумів, що треба було брати більший розмір. Чи може покупець зараз обміняти це взуття? Якщо так, який порядок цього обміну?

70. Вирішіть ситуацію. Держпродспоживслужбою було заборонено реалізацію сиру місцевого молокозаводу на термін 6 місяців у зв'язку з виявленням порушень технології його виготовлення. Проте магазин, знаючи про заборону, прийняв сир і продовжив його реалізацію. На час перевірки, у магазині залишилося 30 кг сиру з партії розміром 60 кг за ціною 165 грн./кг. Визначте суму штрафу, яку повинен заплатити магазин.

71. Проаналізуйте ситуацію. Покупець придбав у магазині светр. Покупець прийшовши додому виявив, що один рукав коротший, ніж інший. Звернувся до магазину з вимогою про заміну светру, але директор магазину відмовив покупцю у задоволенні вимоги на підставі того, що в нього не було чеку. Як покупець може захистити свої права без чеку?
72. Використовуючи метод співставлення різниці відстаней, розв'яжіть задачу: Комбінат хлібопродуктів має на території області два млини із загальним обсягом випуску - 1500 тонн борошна в місяць, в т.ч. млин №1 - 900 т; млин №2 - 600 т. Обидва млини мають завдання першочергового забезпечення власної фірмової роздрібною мережі – 5-ти розташованих по території області магазинів. Фірмові магазини комбінату хлібопродуктів характеризуються такою віддаленістю від млинів: маг. №1 - 55 км від млина №1 і 30 км від млина №2; маг. №2 - 100 і 120 км; маг. №3 — 5 і 30 км; маг. №4 - 50 і 55 км; маг. №5 - 70 і 25 км, відповідно. На наступний календарний місяць магазини подали замовлення на отримання наступних обсягів борошна різних сортів: маг. №1 - 50 т; маг. №2 - 300 т; маг. №3 - 100 т; маг. №4 - 250 т; маг. №5 - 500 т. Здійсніть розподіл фірмових магазинів стосовно млинів комбінату хлібопродуктів для постачання борошна.
73. Складіть специфікацію до договору, використовуючи наступні вихідні дані:
- постачальник – ТОВ "Анастасія";
 - покупець – магазин "Продукти";
 - товар – молокопродукти;
 - асортимент товарів: молоко (пастеризоване; стерилізоване; пряжене); плавлені сири ("Дружба", "Голандський"); кефір (1%; 2%; 3,5% жирності);
 - решту необхідних умов визначте самостійно.
74. Який порядок обміну непродовольчих товарів належної якості та які товари не підлягають обміну?
75. Складіть замовлення на завезення товарів до магазину "Настуня", використовуючи наведені нижче дані та враховуючи, що використовується звичайний порядок замовлення.

Номер товару у асортиментному переліку	Найменування товару	Одиниця вимірювання	Ціна за одиницю вимірювання, грн.	Ододенний попит	Інтервал поставки, днів	Термін виконання замовлення, днів	Затримки при поставках, днів
2356	Пельмені	кг	70,0	20	2	1	1
5632	Рибні котлети	кг	60,0	14	15	2	1 – 2
6532	Плавлений сир	уп.	13,20	13-18	10	2	1 – 2

6 СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

Основна

1. Апопій В.В. Комерційна діяльність на ринку товарів та послуг: Підручник / В.В.Апопій, С.Г.Бабенко, Я.А.Гончарук. – К.: НМЦ "Укоопосвіта", 2002. – 458 с.
2. Апопій В.В. Комерційна діяльність на ринку товарів та послуг: Підручник / В.В.Апопій, С.Г.Бабенко, Я.А.Гончарук та ін. – К.: Знання, 2008. – 558 с.
3. Апопій В.В. Організація торгівлі: Навчальний посібник / В.В. Апопій, І.П. Міщук, В.М. Ребицький та ін. [за ред. В.В.Апопія]. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 616 с.
4. Апопій В.В. Теорія та практика торговельного обслуговування: Навчальний посібник / В.В. Апопій, І.П. Міщук, С.І.Рудницький, Ю.М.Хом'як [за ред. В.В.Апопія]. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 496 с.
5. Балабанова Л.В. Комерційна діяльність: маркетинг і логістика: Навч. посіб. / Л.В. Балабанова. – К.: Професіонал, 2004. – 288 с.
6. Бузукова Е.А. Ассортимент розничного магазину: методы анализа и практические советы / Е.А. Бузукова. – СПб.: Питер, 2007. – 176 с.: ил. – (Серия "Совет директоров").
7. Виноградська А.М. Комерційна діяльність торговельного підприємства: Навч. посіб. / А.М. Виноградська. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2005. – 278 с.
8. Єрмошенко М.М. Комерційна діяльність посередницьких організацій: Навч. посіб. / М.М. Єрмошенко, О.А. Стороженко. – К.: НАУ, 2003. – 344 с.
9. Книга директора магазину. 2-е издание, улучшенное и дополненное / Под ред. С.В. Сысоевой. – СПб.: Питер, 2007. – 368 с.: ил.
10. Ліпич Л.Г. Комерційна діяльність: Навчальний посібник / Л.Г. Ліпич, О.В.Кошій. – Луцьк: ред.-видавничий відділ ЛДТУ, 2005. – 288 с.
11. Снегирева В.В. Розничный магазин. Управление ассортиментом по товарным категориям / В.В. Снегирева. – СПб.: Питер, 2007. – 416 с.: ил.

Допоміжна

12. Господарський кодекс України, № 436-IV від 16.01.2003.
13. Закон України "Про захист прав споживачів", № 3161-IV від 1.12.2005.
14. Закон України "Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності" № 877-V, від 5 квітня 2007 року.
15. Закон України "Про рекламу", № 270/96-ВР від 03.07.96.
16. Конституція України, від 28.06.1996.
17. Наказ комітету України з питань розвитку підприємництва "Про затвердження форми та Порядку ведення Журналу відвідання суб'єктів підприємницької діяльності контролюючими органами (Журнал реєстрації перевірок)", № 18 від 10.08.1998.
18. Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України "Про затвердження Правил роздрібної торгівлі непродовольчими товарами", № 98 від 11.03.2004.

19. Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України "Про затвердження Правил роздрібної торгівлі продовольчими товарами", № 185 від 11.07.2003.
20. Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України "Про затвердження Правил торгівлі на ринках", № 57 від 26.02.2002.
21. Наказ Міністерства економіки України "Про затвердження Положення про порядок уцінки і реалізації продукції, що залежала, з групи товарів широкого вжитку і продукції виробничо-технічного призначення", № 120 від 10.09.96.
22. Наказ Міністерства зовнішніх економічних зв'язків "Про затвердження Правил комісійної торгівлі непродовольчими товарами", № 37 від 13.03.95
23. Наказ Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України "Про затвердження Інструкції про Книгу відгуків і пропозицій на підприємствах роздрібної торгівлі та громадського харчування", № 349 від 24.06.96.
24. Наказ Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України "Про затвердження Правил продажу товарів на замовлення та вдома у покупців", № 199 від 29.03.99
25. Наказ Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України "Про затвердження Правил роботи дрібнороздрібної торговельної мережі", № 369 від 08.07.96.
26. Наказ Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України "Про затвердження Правил роздрібної торгівлі картоплею та плодоовочевою продукцією", № 344 від 08.07.97.
27. Наказ Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України "Про затвердження Правил продажу товарів поштою", № 153 від 17.03.99.
28. Наказ Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України "Про затвердження Правил роздрібної торгівлі тютюновими виробами", № 218 від 24.07.2002.
29. Постанова Кабінету Міністрів України "Про затвердження Порядку гарантійного ремонту (обслуговування) або гарантійної заміни технічно складних побутових товарів", № 506 від 11 квітня 2002 р.
30. Постанова Кабінету Міністрів України "Про затвердження Порядку координації одночасного проведення планових перевірок (ревізій) контролюючими органами та органами державного фінансового контролю", № 805 від 23 жовтня 2013 р.
31. Постанова Кабінету Міністрів України "Про затвердження Правил роздрібної торгівлі алкогольними напоями", № 854 від 30.07.96.
32. Постанова Кабінету Міністрів України "Про затвердження Правил торгівлі у розстрочку", № 997 від 01.07.98.
33. Цивільний кодекс України, № 435-IV від 16.01.2003.
34. Воробйов Б.З. Основи комерційної діяльності: Навч. посіб. Ч.1. / Б.З. Воробйов, Е.М. Локтев, Ю.І. Плетень. – К.: Вид. Європ. ун-ту, 2004. – 387 с.
35. Єрмошенко М.М. Комерційна діяльність малих підприємств: Навч. посіб. / М.М.Єрмошенко. – К.: Нац. академія управління, 2003. – 146 с.
36. Зотов В.В. Ассортиментная политика фирмы: учебно-практическое пособие / В.В. Зотов. – М.: Эксмо, 2006. – 240 с.

- 37.Игнатъев В.А. Информационная безопасность современного коммерческого предприятия: Монография / В.А. Игнатъев. - Старый Оскол: ООО "ТНТ", 2005. - 448 с.
- 38.Локтєв Е.М. Основи комерційної діяльності: Практикум. Ч.2. / Е.М. Локтєв, В.В. Базилєв, Л.Г. Саркісян. – К.: Вид. Європ. ун-ту, 2005. – 382 с.
- 39.Мазаракі А.А. Економіка торговельного підприємства: Підручник для вузів / А.А.Мазаракі та ін. [під ред. проф. Н.М.Ушакової]. – К.: Хрещатик, 1999. – 800 с.
- 40.Молоткова Н.В. Организация, технология и проектирование коммерческих предприятий: Учеб. пособие / Н.В. Молоткова, Г.А. Соседов. - Тамбов: Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2004. - 128 с.
- 41.Молоткова Н.В. Основы коммерческой деятельности: Учеб. пособие / Н.В. Молоткова, Г.А. Соседов. - Тамбов: Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2004. - 152 с.
- 42.Осипова Л.В. Основы коммерческой деятельности: Учебник для вузов, 2-ге изд., перераб. и доп. / Л.В. Осипова, И.М. Синяева. - М.: ЮНИТИ - ДАИА, 2000. – 623 с.
- 43.Основи споживчих знань: Навчальний посібник для вищих навчальних закладів / С.А. Вегера, А.С. Єрохіна, К.О. Максименко, Н.В. Притульська, Р.Ю. Ханік-Посполітак: За заг. ред. К.О. Максименко, О.В. Овчарук. – К.: "К.І.С.", 2008. – 192 с.
- 44.Памбухчянц О.В. Организация и технология коммерческой деятельности (в вопросах и ответах): Учеб. пособие / О.В. Памбухчянц. - Москва: Издательско-книготорговый Центр "Маркетинг", 2001. - 320 с.
- 45.Снегирева В.В. Книга мерчандайзера / В.В. Снегирева. – Спб.: Питер, 2005. – 384 с.: ил.
- 46.Сосна С.А. Франчайзинг. Коммерческая концессия / С.А. Сосна, Е.Н. Васильева. - М.: ИКЦ "Академкнига", 2005. - 375 с.
- 47.Тарасюк Г.М. Планування комерційної діяльності: Навч. посіб. / Г.М. Тарасюк. – К.: Каравела, 2005. – 400 с.
- 48.Тютюшкіна Г.С. Основы коммерческой деятельности / Г.С. Тютюшкіна. – Ульяновск: УлГТУ, 2006. – 112 с.
- 49.Фомин Г.П. Математические методы и модели в коммерческой деятельности: Учебник. - 2-е изд., перераб. и доп. / Г.П. Фомин. – М.: Финансы и статистика, 2005. - 616 с.
- 50.Чумарин И. Предотвращение потерь в розничной торговле. Проверенные способы / И.Чумарин. – СПб.: Питер, 2007. – 192 с.: ил. – (Серия "Розничная торговля").

Інформаційні Інтернет-ресурси

1. Сайт Верховної ради України <http://www.rada.com.ua>.
2. Он-лайн бібліотека для студентів <https://www.twirpx.com/>.
3. Програма підтримки підприємництва «Буду й своє» <https://buduysvoe.com/>
4. Масові безкоштовні он-лайн курси «Prometheus» <https://prometheus.org.ua/>

Навчальне видання

Методичні вказівки
до самостійного вивчення дисципліни
"Управління комерційною діяльністю"
для здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня
за спеціальністю 073 "Менеджмент"
денної та заочної форм навчання

Укладач: МАШТА Надія Олександрівна