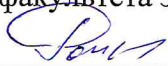


МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Томский государственный педагогический университет»
(ТГПУ)

Утверждаю

Декан факультета экономики и управления

 И.А. Ромахина

«31» 08 2012 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б.3.В.04 СЕРВИС В ЭЛЕКТРОННОЙ ТОРГОВЛЕ

ТРУДОЕМКОСТЬ (в зачетных единицах) **4**

Направление подготовки	100100.62 «Сервис»
Профиль подготовки	Сервис в торговле
Квалификация (степень) выпускника	Бакалавр

. Цели освоения учебной дисциплины

Целями освоения дисциплины «Сервис в электронной торговле» являются формирование у студентов системы знаний по общим тенденциям развития организационной деятельности в сети Интернет; приобретение студентами теоретических знаний и практических навыков для эффективной организации деятельности виртуальных предприятий сервиса в торговле; формирование навыков экономического мышления и конкретных приемов при решении инженерных задач в научной, конструкторской, технологической и производственной деятельности; получение обучающимися теоретических знаний и практических навыков в области планирования производственной деятельности предприятия; научиться определять основные параметры наиболее распространенных объектов и процессов предприятий сервиса в торговле; использовать основные методы анализа в будущей профессиональной деятельности.

2. Место учебной дисциплины в структуру основной образовательной программы

Данная дисциплина входит в раздел Б.3.В.04 «Сервис в электронной торговле». Профессиональный цикл. Вариативная часть по направлению **100100.62 – Сервис**, профиль «Сервис в торговле».

Для изучения дисциплины необходимы компетенции, сформированные у обучающихся в результате обучения в средней общеобразовательной школе, а также при освоении ранее изученных дисциплин Б.3.01 «Сервисология».

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

- основную экономическую терминологию;
- социально-экономическую значимость своей будущей профессии; сущность и значение экономической информации;
- принципы организации производственного процесса в пространстве и во времени;
- организацию вспомогательных цехов и обслуживающих хозяйств предприятия;
- основы нормирования труда и организацию заработной платы на предприятии;
- организацию и планирование процессов создания и освоения новой техники;
- особенности организации производства на малых и средних предприятиях;
- принципы планирования производственной деятельности;
- основы бизнес-планирования.

Уметь:

- анализировать и оценивать состояние и эффективность сервисной деятельности предприятий сервиса в торговле;
- собирать, анализировать, систематизировать и определять значимость экономической информации;
- сообщать логически верно, аргументировано и ясно экономическую информацию по своей профессиональной деятельности;
- применять современные средства и методы для экономического самообразования, использовать прикладные экономические программы деловой сферы для технологических расчетов и производства изделий;
- формулировать проблемы и задачи, связанные с совершенствованием сервисной деятельности предприятий, находить возможные пути и методы их решения.
- решать частные задачи совершенствования сервисной деятельности предприятий и организаций различного уровня;

- оценивать затраты на организацию сервисной деятельности и эффект от внедрения новых технологий в систему управления на предприятии;
- конструктивно взаимодействовать со специалистами технического, экономического и других профилей в вопросах анализа сервисной деятельности предприятий.

Владеть:

- навыками использования аналитического подхода для постановки общих и конкретных целей (задач) обеспечения эффективной сервисной деятельности;
- навыками сравнительной оценки эффективности альтернативных средств и методов решения конкретных задач управления;
- профессиональной аргументации при постановке целей и формулировке задач, связанных с реализацией профессиональных функций;
- методической и психологической готовности к изменению сферы и объектов своей профессиональной деятельности как специалиста по сервису, взаимодействию с иными специалистами предприятий сервиса;
- экономической терминологией, лексикой;
- методами оценки экономической эффективности;
- методическими основами нормирования труда;
- методикой анализа и экономического обоснования мероприятий;
- методикой расчета экономической эффективности проектов;
- экономическими методами планирования эксперимента, получения адекватных моделей и их исследования с целью оптимизации технологического процесса;
- навыками применения персональных компьютеров для автоматизированной обработки данных при анализе и оптимизации параметров производственных и управленческих процессов.

Данная дисциплина способствует формированию следующих компетенций, предусмотренных ФГОС-3 по направлению ВПО 100100.62 – Сервис, профиль «Сервис в торговле»:

А) общекультурные (ОК):

- способность к социальному взаимодействию на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов; демонстрация уважения к людям, толерантность к другой культуре, готовность к поддержанию партнерских отношений (ОК-8);
- способность к работе в коллективе, в том числе применяя принципы и методы организации и управления малыми и средними коллективами (ОК-9);
- осуществление деятельности, связанной с руководством или действиями отдельных сотрудников, оказание помощи подчиненным, коллегам (ОК-10);
- способностью на научной основе организовать свой труд, оценивать с большой степенью самостоятельности результаты своей деятельности; владением навыками самостоятельной работы (ОК-11);
- владеть основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, иметь навыки работы с компьютером как средством управления информацией; работать с информацией в глобальных компьютерных сетях (ОК-13);
- способностью участвовать в работе над инновационными проектами, используя базовые методы исследовательской деятельности (ОК-14);
- стремлением к постоянному личностному развитию и повышению профессионального мастерства; критическому оцениванию с помощью коллег своих достоинств и недостатков, обобщению необходимых выводов (ОК-15);

- самостоятельно применять методы и средства познания, обучения и самоконтроля для приобретения новых знаний и умений, развития социальных и профессиональных компетенций, сохранения своего здоровья, нравственного и физического самосовершенствования (ОК-16);

Б) профессиональные (ПК):

1. Сервисная деятельность:

- способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-1);

2. Производственно-технологическая деятельность:

- готовность внедрять и использовать современные информационные технологии в процессе профессиональной деятельности (ПК-7);

3. Организационно-управленческая деятельность:10-12

- готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-11);
- готовность к организации технологического процесса сервиса (ПК-12);

4. Научно-исследовательская деятельность:

- готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-13);
- готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-14);
- способность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-15).

4. Общая трудоемкость дисциплины 4 зачетных единицы и виды учебной работы

Вид учебной работы	Трудоемкость (в соответствии с учебным планом) (час)	Распределение по семестрам (в соответствии с учебным планом) (час)		
	Всего (144)	4 семестр	№ семестра	№ семестра
Аудиторные занятия	72	72		
Лекции	36	36		
Практические занятия (ПЗ)	36	36		
Семинары (С)				
Лабораторные работы (ЛР)				
Другие виды аудиторных занятий				
Другие виды работ				
Самостоятельная работа	45	45		
Курсовой проект (работа)				
Реферат				
Расчетно-графические работы				
Формы текущего контроля	Тесты	Тесты		
Формы промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом	Экзамен (27)	Экзамен (27)		

5. Содержание программы учебной дисциплины

5.1. Содержание учебной дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы (144 часа).

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (темы)	Аудиторные часы					Самостоятельная работа (час)
		ВСЕГО	Лекции	Практические (семинары)	Лабораторные	В т.ч. активные формы обучения (не менее 20%)	
1.	Введение в электронную торговлю	12	6	6		2	6
2.	Комплекс электронной торговли	12	6	6		2	7
3.	Характеристика и структура электронного рынка	12	6	6		2	8
4.	Технологии хранения и обработки данных	12	6	6		2	8
5.	Принципы работы в сети Интернет	12	6	6		4	8
6.	Технологии создания Web-сайтов	12	6	6		4	8
	Итого:	72/2.0	36/1.0	36/1.0		16/22%	45

5.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Введение в электронную торговлю.

История и перспективы развития электронного бизнеса. Основные понятия и модели электронного бизнеса. Электронный и традиционный рынок. Электронный и традиционный бизнес. Электронный бизнес и стратегия компании.

Тема 2. Комплекс электронной торговли.

Товарные решения электронной торговли. Услуги на электронном рынке. Ценообразование в сети Интернет. Интернет как канал распределения.

Тема 3. Характеристика и структура электронного рынка.

Структура электронного рынка, модели взаимодействия участников. Предприятие как участник электронного рынка, формы присутствия в сети Интернет. Формы взаимодействия участников рынка: электронные торговые площадки. Подходы к сегментации электронного рынка. Модели получения доходов в электронной коммерции B2B.

Тема 4. Технологии хранения и обработки данных.

Основные направления развития методов обработки и хранения данных. Базы данных в электронной торговле. Проектирование баз данных. Реализация реляционных баз данных. Язык SQL. Базы данных в компьютерных сетях. Обзор основных коммерческих систем управления базами данных для решения задач торговли.

Тема 5. Принципы работы в сети Интернет.

Введение в Интернет. Обзор основных программ для работы в сети Интернет. Поиск информации с сети Интернет. Информационные ресурсы.

Тема 6. Технологии создания Web-сайтов.

Классификация и принципы использования Web-сайтов. Принципы построения Web-сайтов для решения задач маркетинга. Основы Web-программирования. Средства Microsoft Office для создания Web-сайтов. Тестирование и публикация Web-узла. Способы продвижение Web-сайтов в сети Интернет.

5.3. Лабораторный практикум

Лабораторный практикум не предусмотрен

№п/п	№ раздела дисциплины	Наименование лабораторных работ

5.4. Образовательные технологии

В данном курсе используются отработка практических навыков по применению сервисной деятельности в малых предприятиях в сфере электронной коммерции, проектная технология, метод разработки групповых решений и проведение семинаров по темам учебных блоков дисциплины, а также организация самостоятельной работы студентов (СРС).

В процессе образовательной деятельности по данному курсу успеваемость студентов оценивается в балльно-рейтинговой системе.

На первом занятии по дисциплине у студентов проводится входное тестирование, направленное на выявление знаний каждого студента в области малого бизнеса и электронной коммерции товаров и услуг.

Обучение в рамках курса предусматривает работу студентов в шести блоках (разделах) дисциплины «Сервис в электронной торговле».

6. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

6.1. Основная литература по дисциплине:

1. Васильев, Геннадий Анатольевич. Электронный бизнес и реклама в Интернете: учебное пособие для вузов/Г. А. Васильев, Д. Д. Забегалин.-М.:ЮНИТИ-ДАНА,2008.-183.
2. Ивасенко, Анатолий Григорьевич. Информационные технологии в экономике и управлении: учебное пособие для вузов/А. Г. Ивасенко, А. Ю. Гридасов, В. А. Павленко.-3-е изд., стереотип.-М.:КНОРУС,2008.-153.

6.2. Дополнительная литература

3. Техника и технология сервисной деятельности: Учебно-методическая разработка / Сост. В.С. Подольский. – Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2002.
4. Управление и организация в сфере услуг: Теория и практика / [К. Хаксевер, Б. Рендер, Р. Рассел и др.]; пер. с англ. Под ред. В.В. Кулибановой. – 2-е межд. изд. – СПб.: Питер, 2007.
5. Управление персоналом организации: Практикум: Учебное пособие для вузов/[А. Я. Кибанов, И. А. Баткаева, И. Е. Ворожейкин и др.]; Под ред. А. Я. Кибанова. – М.: ИНФРА-М,2008. – 295 с.
6. Охрана труда в торговле и общественном питании:учебное пособие для профессионально-технических училищ / [М. Я. Иоффе, Д. Ф. Фатыхов]. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Высшая школа, 2005. – 190 с.: ил. .
7. Правила бытового обслуживания и предоставления отдельных видов услуг в Российской Федерации. – М.: Ось-89, 2005.

8. Сундин Х. Организованный менеджер. Вначале подумай – затем приступай к работе / Пер. с швед. – М.: Финансы и статистика, 2002.
9. Финансовый менеджмент: учебник для среднего профессионального образования/[Н. И. Берзон, В. И. Горелый, В. Д. Газман и др.] ; под ред. Н. И. Берзона.-3-е изд., стереотип.-М.: Академия, 2007. – 334 с.

6.3. Средства обеспечения освоения дисциплины

В данном курсе используется отработка практических навыков по применению механизмов управления предприятием сервиса, проектные технологии, метод разработки групповых решений и проведение семинаров по индивидуальным заданиям дисциплины.

В процессе образовательной деятельности по данному курсу успеваемость студентов оценивается в балльной системе.

На первом занятии по дисциплине у студентов проводится входное тестирование, направленное на выявление знаний каждого студента в области управления реализацией услуг.

Обучение в рамках курса предусматривает работу студентов в шести блоках (разделах) дисциплины «Сервис в электронной торговле».

6.4. Материально-техническое обеспечение дисциплины

№ п/п	Наименование раздела (темы) учебной дисциплины	Наименование материалов обучения, пакетов программного обеспечения	Наименование технических и аудиовизуальных средств, используемых с целью демонстрации материалов
1.	Введение в электронную торговлю	Авторский комплект презентаций в формате PowerPoint. Материалы практических и тестовых заданий	Оргтехника: компьютер, проектор, экран.
2.	Комплекс электронной торговли	Авторский комплект презентаций в формате PowerPoint. Материалы практических и тестовых заданий	Оргтехника: компьютер, проектор, экран.
3.	Характеристика и структура электронного рынка	Авторский комплект презентаций в формате PowerPoint. Материалы практических и тестовых заданий	
4.	Технологии хранения и обработки данных	Авторский комплект презентаций в формате PowerPoint. Материалы практических и тестовых заданий	
5.	Принципы работы в сети Интернет	Авторский комплект презентаций в формате PowerPoint. Материалы практических и тестовых заданий	Оргтехника: компьютер, проектор, экран.
6.	Технологии создания Web-сайтов	Авторский комплект презентаций в формате PowerPoint. Материалы практических и тестовых заданий	Оргтехника: компьютер, проектор, экран.

6.5. Периодическая литература (журналы):

1. Журнал «Citizen.seldon»
2. Журнал «Сервисное обслуживание»
3. Журнал «EMagnat»
4. Научно-теоретический журнал «Ученые записки»

7. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

7.1. Методические рекомендации (материалы) преподавателю

Раздел основной образовательной программы бакалавриата «Сервис в электронной торговле» представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся по направлению подготовки 100100.62 «Сервис» с учетом профиля «Сервис в торговле».

Данная учебная программа освещает вопросы сервисной деятельности с широким привлечением отечественного и зарубежного опыта. По каждой теме предполагается проведение аудиторных занятий и самостоятельной работы, т. е. чтение лекций, проведение практических занятий, разработка реферативного сообщения, вопросы для контроля знаний. Особое внимание уделяется активным формам обучения, такие как, решение задач с анализом конкретных экономических ситуаций, деловые игры.

Преподавателям семинарских занятий следует обращать внимание как на логику решения тех или иных задач, так и на экономические выводы, которые следуют из формальных моделей.

Руководитель лекционного потока осуществляет общее методическое руководство в ходе проведения курса и оказывает необходимую учебно-методическую текущую помощь преподавателям семинарских занятий.

Подготовка и проведение лекций, семинарских и практических занятий должны предусматривать определенный порядок.

Для подготовки студентов к семинарскому занятию на предыдущей лекции преподаватель должен определить основные вопросы и проблемы, выносимые на обсуждение, рекомендовать дополнительную учебную и периодическую литературу, рассказать о порядке и методике его проведения.

Литература, указанная в конце каждой темы, может быть дополнена преподавателем на основе материалов экономических журналов, газет, Интернет - ресурсов. В зависимости от подготовленности конкретной группы список можно корректировать. Учитывая специфику направления «Сервис», желательно использовать на занятиях материалы публикаций в периодической печати, издания и материалы, публикуемые на сайтах Госкомстата, Министерства экономического развития и торговли, Министерства финансов и других ведомств для обсуждения наиболее важных проблем экономической политики и особенностей проявления общих закономерностей экономического развития в российской экономике.

Методы проведения семинаров весьма разнообразны и могут применяться в различных сочетаниях. Наиболее распространенными являются: вопросно-ответные, дискуссионные, научных сообщений по отдельным вопросам темы, реферирование, решение практических задач и упражнений, решение тестов, выполнение контрольных работ и другие.

Весьма важным для преподавателя является подготовка к проведению семинарского занятия.

Любое семинарское занятие следует начинать с организационного момента: установить отсутствующих и причину неявки их на занятие. Затем во вводном слове преподавателя (3-4 минуты) определяется тема занятия, его цели, задачи и порядок работы. При обсуждении проблем, вынесенных на семинар, преподаватель следит за тем, чтобы каждый из его участников извлек пользу, приобретая новые знания, или уточняя их.

Важное место занимает подведение итогов семинарского занятия: преподаватель должен не только раскрыть теоретическое значение обсуждаемых проблем, но и оценить слабые и сильные стороны выступлений. В зависимости от конкретных условий заключительное слово может быть либо по каждому из узловых вопросов, либо по занятию в целом (до 10 минут).

7.2. Методические указания для студентов

В соответствии с учебным планом соответствующей специальности дисциплина «Сервис в электронной торговле» изучается студентами в 4 семестре.

Успешное изучение курса требует от студентов посещения лекций, активной работы на семинарах, выполнения всех учебных заданий преподавателя, ознакомления с базовыми учебниками, основной и дополнительной литературой.

Запись лекции – одна из форм активной самостоятельной работы студентов, требующая навыков и умения кратко, схематично, последовательно и логично фиксировать основные положения, выводы, обобщения, формулировки, формулы, схемы, таблицы. Сервисология как наука использует свою терминологию, категориальный, графический и экономико-математический аппараты, которыми студент должен научиться пользоваться и применять по ходу записи лекции. Культура записи лекции – один из важнейших факторов успешного и творческого овладения знаниями по современной сервисологии, а также анализу экономическим проблемам общества. Последующая работа над текстом лекции воскрешает в памяти ее содержание. В конце лекции преподаватель оставляет время (5 минут) для того, чтобы студенты имели возможность задать уточняющие вопросы по изучаемому материалу.

Лекции в основном нацелены на освещение наиболее трудных и дискуссионных вопросов, а также призваны способствовать формированию навыков работы с научной литературой. Предполагается также, что студенты приходят на лекции, предварительно проработав соответствующий учебный материал по источникам, рекомендуемым программой.

Семинарское занятие по сервисной деятельности – важнейшая форма самостоятельной работы студентов над научной, учебной и периодической литературой. Именно на семинарском занятии каждый студент имеет возможность проверить глубину усвоения учебного материала, показать знание категорий, положений и инструментов сервисной деятельности, и уметь их применить для аргументированной и доказательной оценки различных общественных и экономических процессов и явлений, происходящих в современном мире. Участие в семинаре позволяет студенту соединить полученные теоретические знания с решением конкретных практических задач по моделированию процессов на различных уровнях экономики, давать оценку экономическим явлениям, происходящим в стране и мире.

Семинарские занятия в равной мере направлены на совершенствование индивидуальных навыков решения теоретических и прикладных задач, выработку навыков интеллектуальной работы, а также ведения дискуссий. Конкретные пропорции разных видов работы в группе, а также способы их оценки, определяются преподавателем, ведущим занятия.

При изучении каждой темы особое внимание следует уделять как количественным, так и качественным приемам, используемым при решении задач.

Для выполнения письменных домашних заданий студентам необходимо внимательно прочитать соответствующий раздел учебника и проработать аналогичные задания, рассматриваемые преподавателем на семинарских занятиях.

Основным методом обучения является самостоятельная работа студентов с учебно-методическими материалами, научной литературой, статистическими данными, информацией об экономических и общественных событиях в России.

Основной формой итогового контроля и оценки знаний студентов по сервисной деятельности является зачет (4 семестр). На зачете студенты должны продемонстрировать не только теоретические знания, но и навыки пользования инструментарием сервисной деятельности, поэтому на итоговом контроле (экзамен) помимо теоретических вопросов студенту предлагается выполнить практическое задание.

Постоянная активность на занятиях, готовность ставить и обсуждать актуальные проблемы курса – залог успешной работы и положительной оценки.

8. Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся

8.1. Тематика рефератов (докладов, эссе)

1. В каком положении оказались страны-новаторы внедрения Интернет в 90-х годах?

2. В каких странах Интернет получил наибольшее распространение?
3. Что может заставить компанию заняться электронным бизнесом? Что может заставить потребителя использовать электронный рынок?
4. Как можно классифицировать электронные товары?
5. Как Интернет меняет структуру канала распределения и функции его участников?
6. Каковы последствия использования Интернет как канала распределения для компаний? Для потребителей?
7. Как Интернет отличается от традиционных каналов маркетинговых коммуникаций?
8. Чем отличаются закрытые и открытые рынки B2B?
9. В чем состоит концепция баз данных?
10. Какая документация должна быть подготовлена на каждом этапе проектирования баз данных?
11. Какие модели архитектуры баз данных в сетях Вы знаете?
12. Как передается и принимается информация в сети Интернет?
13. Что общего и в чем состоит различие обычной и электронной почты?
14. Какие программы-навигаторы наиболее популярны в настоящее время?
15. В чем состоит назначение журнала Internet Explorer?
16. В чем состоит основное назначение программы MS Outlook Express?
17. Как работают программы-роботы?
18. Для каких целей возможно применение корпоративного портала?
19. Какие способы использования изображений на Web-страницах вы знаете?
20. В чем назначение программы MS Front Page?
21. В чем состоят преимущества использования программы MS Front Page для создания Web-узлов?

8.2. Вопросы и задания для самостоятельной работы, в том числе групповой самостоятельной работы обучающихся.

1. Идентичны ли понятия электронного бизнеса и Интернет бизнеса?
2. На какие виды можно разделить все компании по их отношению к электронному бизнесу?
3. Как влияет электронный маркетинг на потребительскую ценность товаров и услуг?
4. отрицательных и положительных экономических последствий электронных товаров.
5. Чем характеризуются электронные товары в цифровом формате?
6. С какими проблемами может столкнуться компания, принимая решение о переходе от традиционного канала к электронному?
7. Как меняет Интернет процесс коммуникации? Как он воздействует на отношения между источником и адресатом коммуникации?
8. Какие решения по брендингу характерны для компаний на электронном рынке?
9. Что такое целостность базы данных?
10. Перечислите три этапа проектирования базы данных.
11. Кто является участником разработки баз данных?
12. Что такое атрибут?
13. Что такое Словарь атрибутов?
14. Каковы основные правила построения отношений?
15. Что такое Целостность по ссылкам?
16. Что определяется на этапе физического проектирования?
17. Какие дополнительные условия могут накладываться на значения полей?
18. На какие основные группы делятся операторы языка SQL?
19. В чем состоит модель удаленного доступа к данным?

20. Нарисуйте схему доступа к базам данных по типу На стороне сервера.
21. Нарисуйте схему доступа к базам данных по типу На стороне клиента.
22. Назовите основные этапы истории возникновения и развития сети Интернет.
23. Перечислите основные аппаратные и программные компоненты вычислительной сети.
24. Что понимают под адресом в Интернет?
25. Что понимают под аббревиатурой TCP/IP?
26. Что понимают под IP-адресом?
27. Что понимают под DNS-именами?
28. Что понимается под гипертекстом?
29. Что представляет собой адрес электронной почты?
30. В чем особенность сервиса IRC?
31. Что понимают под URL-адресом?
32. Какой тип набора номера в основном используется в нашей стране?
33. Какие программы входят в состав Internet Explorer?
34. Как сохранить найденную в сети Интернет информацию?
35. Каким образом можно быстро вызвать недавно использованный адрес?
36. Что понимают под автономной работой Internet Explorer?
37. При подготовке электронного письма, что вводится в строках "Кому", "Копия", "Тема"?
38. Как отправить файл вместе с письмом?
39. Какие папки для почтовых сообщений поддерживает MS Outlook Express?
40. Как быстро ответить автору письма?
41. Что хранится в адресной книге?
42. Как добавить информацию в адресную книгу?
43. Как воспользоваться адресной книгой при подготовке почтовых сообщений?
44. Какие системы называют метапоисковыми? В чем их особенность?
45. Что такое гипертекст?
46. Какую структуру имеет HTML-документ?
47. Приведите возможные форматы тегов.
48. Как форматируются абзацы в HTML-документах?
49. Как форматируются отдельные элементы текста в HTML-документах?
50. Можно ли вставлять в HTML-документ заранее отформатированный текст?
51. Какие параметры можно задавать для описания таблиц, их строк и ячеек?
52. Какие форматы графических файлов используются в Интернет и почему?
53. Какова последовательность действий при создании своего Web-узла?
54. Возможно ли изменение заголовка Web-страницы при публикации текстового документа в формате Web-страницы?
55. Как можно установить шрифты по умолчанию, которые будут использоваться для отображения Web-страницы в заданной кодировке?
56. Как можно выполнить просмотр Web-страницы, созданной средствами Excel?

8.3. Вопросы для самопроверки, диалогов, обсуждений, дискуссий, экспертиз.

1. Приведите пример компании, использующей эту бизнес модель.
2. Чем характеризуется рынок посредника как модель бизнеса? Приведите пример компании, использующей эту бизнес модель
3. Чем характеризуется рынок потребителя как модель бизнеса? Приведите пример компании, использующей эту бизнес модель.
4. Охарактеризуйте потребителей, использующих Интернет. Чем они отличаются от потребителей традиционного рынка?

5. Приведите примеры целей компании, которые они преследуют, выходя на электронный рынок.
6. Приведите примеры конвергенции в электронном маркетинге
7. Могут ли услуги предлагаться в цифровом формате? Приведите пример.
8. Какими специфическими качествами обладают электронные товары? Приведите примеры отрицательных и положительных экономических последствий электронных товаров.
9. Что такое «проблема лимонов» применительно к электронным товарам? Можно ли ее преодолеть?
10. Приведите примеры стратегии разработки новых электронных товаров.
11. Приведите основные характеристики услуг на электронном рынке
12. Приведите примеры финансовых услуг на электронном рынке.
13. Приведите примеры туристических услуг в сети Интернет
14. Приведите примеры информационных услуг в сети Интернет
15. Как используется Интернет для оказания образовательных услуг?
16. Назовите черты Интернет, которые относят его к неэффективному рынку.
17. Как использование Интернет в качестве канала распределения связано с возможностью возникновения конфликта в канале?
18. Перечислите известные Вам типы и модели организации электронных торговых площадок, приведите примеры.
19. Приведите примеры горизонтальных и вертикальных рынков B2B.
20. Приведите примеры использования баз данных в системах электронного маркетинга.
21. Каким требованиям должна отвечать любая база данных?
22. Приведите пример транзакции.
23. Каковы место и роль СУБД в информационной системе?
24. В чем отличие реляционной модели данных от других?
25. Приведите пример оператора создания таблицы.
26. Приведите пример оператора выборки записей.
27. Какой смысл вкладывается в термин «протокол»?
28. В чем состоит основная функция провайдера?
29. В чем особенность среды, которую принято называть WWW?
30. Как устанавливается объем памяти для временных файлов Internet Explorer?
31. Что значит "подписать электронное письмо"?
32. Что понимают под телеконференциями?
33. Каковы основные особенности HTML-документов?
34. В каком случае используется тег
?
35. Какие параметры можно задавать для изображения в HTML-документе?
36. Назовите способ создания Web-станции при наличии документа, подготовленного средствами Word ?
37. Возможно ли копирование данных из Web-страниц в Excel?
38. Какие средства продвижения сайтов Вам известны?
39. Приведите примеры поисковых серверов различного типа?

8.4. Примеры тестов.

№ п/п	Блок	Вопрос - Ответы	Ключ
1	1	Обеспечивают бесперебойное протекание основных процессов ...	9
2	1	Выполнение услуг, необходимых для нормального функцио-	10

			нирования основных, вспомогательных процессов – это ...			
3		1	Изготовление основной продукции, выпускаемой предприятием – это ...		8	
4		1	Совокупность действий людей и орудий труда, осуществляемых на предприятии для изготовления конкретных видов продукции – это ...		5	
5		1	Процессы, состоящие из последовательно осуществляемых действий над простым предметом труда – это ...		6	
6		1	Сочетание элементарных процессов, осуществляемых над множеством предметов труда – это ...		7	
7		1	Комплекс процессов и работ, выполнение которых характеризует завершение определенной части производственного процесса и связано с переходом предмета труда из одного качественного состояния в другое – это ...		1	
8		1	Процессы получения заготовок – это ...		4	
9		1	Процессы превращения заготовок в готовые детали – это ...		2	
10		1	Сборка узлов и готовых изделий, регулировка и отладка машин и приборов, их испытания – это ...		3	
1	Ответ	1	стадия производственного процесса.			
2	Ответ	1	обрабатывающая стадия производственного процесса.			
3	Ответ	1	сборочная стадия производственного процесса.			
4	Ответ	1	заготовительная стадия производственного процесса.			
5	Ответ	1	производственные процессы.			
6	Ответ	1	простые производственные процессы.			
7	Ответ	1	сложные производственные процессы.			
8	Ответ	1	основные производственные процессы.			
9	Ответ	1	вспомогательные производственные процессы.			
10	Ответ	1	обслуживающие производственные процессы.			
11		2	Организация производственных процессов – это ...		1	
1	Ответ	2	объединение людей, орудий и предметов труда в единый процесс производства материальных благ, а также обеспечение рационального сочетания в пространстве и во времени основных, вспомогательных и обслуживающих процессов			
2	Ответ	2	объединение людей, орудий и предметов труда в единый процесс производства материальных благ, а также			
3	Ответ	2	обеспечение рационального сочетания в пространстве и во времени основных, вспомогательных и обслуживающих процессов			
12		3	Исходные положения, на основе которых осуществляются построение, функционирование и развитие производственных процессов – это ...		1	
13		3	Разделение производственного процесса на отдельные части и их закрепление за соответствующими подразделениями предприятия – это ...		3	
14		3	Объединение всех или части разнохарактерных процессов по изготовлению определенных видов продукции в пределах одного участка, цеха или производства – это ...		2	
15		3	Сосредоточение определенных производственных операций по изготовлению технологически однородной продукции или		4	

			выполнению функционально-однородных работ на отдельных рабочих местах, участках, в цехах или производствах предприятия – это ...			
16		3	Ограничение разнообразия элементов производственного процесса – это ...		6	
17		3	Закономерное сочетание отдельных элементов производственного процесса, которое выражается в определенном количественном соотношении их друг с другом – это ...		5	
18		3	Выполнение отдельных частей процесса изготовления продукции одновременно – это ...		7	
19		3	Все стадии и операции производственного процесса осуществляются в условиях кратчайшего пути предмета труда от начала процесса до его конца – это ...		9	
20		3	Все отдельные производственные процессы и единый процесс производства определенного вида продукции повторяются через установленные периоды времени – это ...		8	
21		3	Все операции производственного процесса осуществляются непрерывно, без перебоев, и все предметы труда непрерывно движутся с операции на операцию – это ...		10	
1	Ответ	3	принципы организации производственного процесса			
2	Ответ	3	принцип комбинирования производственного процесса			
3	Ответ	3	принцип дифференциации производственного процесса			
4	Ответ	3	принцип концентрации производственного процесса			
5	Ответ	3	принцип пропорциональности производственного процесса			
6	Ответ	3	принцип специализации производственного процесса			
7	Ответ	3	принцип параллельности производственного процесса			
8	Ответ	3	принцип ритмичности производственного процесса			
9	Ответ	3	принцип прямоточности производственного процесса			
10	Ответ	3	принцип непрерывности производственного процесса			
22		4	Совокупность организованных, технических и экономических особенностей – это ...		1	
23		4	Объем выпуска – это ...		2	
24		4	Номенклатура выпускаемых изделий – это ...		2	
25		4	Степень постоянства номенклатуры выпускаемых изделий – это ...		2	
26		4	Характер загрузки рабочих мест – это ...		2	
27		4	Изготовление продукции в единичном объеме – это ...		1	
28		4	Изготовление продукции в массовом объеме – это ...		1	
29		4	Изготовление продукции в серийном объеме – это ...		1	
1	Ответ	4	тип производства.			
2	Ответ	4	фактор, определяющий тип производства.			

8.5. Перечень вопросов для промежуточной аттестации (экзамен)

1. Что такое электронный бизнес?
2. Чем характеризуется рынок производителя как модель бизнеса?
3. Какие выгоды дает электронный бизнес компаниям?
4. Какие выгоды дает электронный бизнес потребителям?
5. Каковы обязательные условия выхода компании на электронный рынок?

6. Дайте определение электронной торговли
7. Что является объектом и субъектом коммерции на электронном рынке?
8. Что такое электронный товар?
9. Какие требования предъявляются к электронным платежным системам?
10. Какие существуют формы электронных расчетов?
11. Каковы новые типы посредников, которые появились в связи с использованием Интернет в качестве канала распределения?
12. Как оценивается эффективность баннерной рекламы?
13. Определите понятия «бренд» и «брендинг»?
14. Что такое марочный капитал?
15. Что понимают под терминами «Web-представительство», «Корпоративный информационный портал»?
16. Что такое электронные торговые площадки? Какие функции реализуются с помощью торговых площадок?
17. В чем заключаются основные различия между секторами B2B и B2C?
18. Какие модели получения прибыли существуют в электронной коммерции B2B?
19. Дайте определение СУБД.
20. Из каких этапов состоит жизненный цикл баз данных?
21. Каковы функции администратора базы данных на каждом этапе жизненного цикла базы данных?
22. В чем заключается разработка концептуальной модели базы данных?
23. Какие типы моделей данных Вы знаете?
24. Что такое первичный ключ и что такое внешний ключ?
25. Как проводится построение логической модели базы данных из концептуальной?
26. В чем заключается смысл индексирования?
27. Каково назначение языка SQL?
28. В чем заключается модель удаленного представления?
29. Что такое Распределенная база данных?
30. Перечислите основные возможности Microsoft SQL Server.
31. Перечислите основные возможности СУБД Oracle.
32. Перечислите основные виды сервиса, предоставляемого в сети Интернет.
33. В чем особенность телеконференций?
34. Что обозначают старшие элементы доменных имен?
35. Зачем может потребоваться отключать загрузку аудио и видеоэффектов? Как это сделать?
36. Как изменить кодировку во время просмотра страницы?
37. Как инициировать процесс отправки/приема электронной почты?
38. Каких типов бывают поисковые серверы?
39. Какие возможные структуры построения Web-сайтов Вам известны?
40. Какая часть HTML-текста отображается в окне просмотра браузера?
41. Какие два формата тега гиперссылки Вы знаете? Для чего используется каждый из них?
42. Как форматируются таблицы в HTML-документах?
43. Какие возможности предоставляет текстовый редактор Word для создания документа в формате Web-страницы?
44. Какие возможности предоставляет Excel для создания Web-страниц?

8.6. Темы для написания курсовой работы (представляется на выбор обучающегося, если предусмотрено рабочим планом).

Не предусмотрено учебным планом

Рейтинговая система оценки студентов

1. Бальные оценки для элементов контроля за семестр

Элементы учебной деятельности	Максимальный балл на 1-ую КТ с начала семестра	Максимальный балл за период между 1КТ и 2КТ	Максимальный балл за период между 2КТ и на конец семестра	Всего за семестр
Посещение лекционных занятий	4	4	4	12
Выполнение практических занятий	8	8	8	24
Эссе	9	9	10	28
Выполнение контрольных, тестовых заданий на лекциях и практических занятиях	8	8	8	24
Компонент своевременности	4	4	4	12
Итого максимум за период	33	33	34	100
Нарастающим итогом	33	66	100	100

2. Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Балл на дату контрольной точки	Оценка
Более 90 % от максимальной суммы баллов на дату КТ	5
От 70 % до 89 % от максимальной суммы баллов на дату КТ	4
От 60 % до 69 % от максимальной суммы баллов на дату КТ	3
Менее 60 % от максимальной суммы баллов на дату КТ	2

3. Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

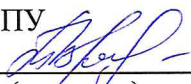
Оценка (ГОС)	Итоговая сумма баллов, учитывает успешно сданный экзамен	Оценка (ECTS)
5 (отлично) (зачтено)	90-100	A (отлично)
4 (хорошо) (зачтено)	85-89	B (очень хорошо)
	75-84	C (хорошо)
	70-74	D (удовлетворительно)
3 (удовлетворительно) (зачтено)	65-69	
	60-64	E (посредственно)
2 (неудовлетворительно) (зачтено)	Ниже 60 баллов	F (неудовлетворительно)

Рабочая программа учебной дисциплины «Сервис в электронной торговле» составлена в соответствии с учебным планом, федеральным государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования по направлению подготовки **100100.62 – Сервис**.

Рабочую программу учебной дисциплины составила:

доцент кафедры менеджмента ФЭУ ТГПУ

Богак Татьяна Васильевна


(подпись)

Программа дисциплины утверждена на заседании кафедры менеджмента, протокол № 1 от «29» 08 2012 г.

Зав. кафедрой

докт. физ. – мат. наук, профессор


(подпись)

Н.Г. Филонов

Рабочая программа учебной дисциплины одобрена методической комиссией ФЭУ ТГПУ протокол № 1 от «31» 08 2012 г.

Председатель методической комиссии


(подпись)

В.Г. Аникина

**Лист внесения изменений
в рабочую программу учебной дисциплины**

Дополнения и изменения в программу учебной дисциплины

Б.3.В.04 «Сервис в электронной торговле» по направлению «Сервис» на
2013 - 2014 учебный год.

В программу учебной дисциплины вносятся следующие изменения:
изменений и дополнений нет.

Внесение изменений в рабочую программу учебной дисциплины
утверждены на заседании кафедры менеджмента, протокол №1 от 29.08.2013
года.

Зав. кафедрой



Н.Г. Филонов