

**ИКОНОМИЧЕСКИ УНИВЕРСИТЕТ – ВАРНА**  
**С Т О П А Н С К И   Ф А К У Л Т Е Т**  
**КАТЕДРА „ИКОНОМИКА И УПРАВЛЕНИЕ НА ТЪРГОВИЯТА“**

---

**УТВЪРЖДАВАМ:**

**Ректор:**

(Проф. д-р Пл. Илиев)

**У Ч Е Б Н А   П Р О Г Р А М А**

**ПО ДИСЦИПЛИНАТА: “УПРАВЛЕНИЕ НА ТЪРГОВСКИТЕ ОПЕРАЦИИ”**

**ЗА СПЕЦ: “Икономика и търговия”; ОКС „бакалавър“ – дистанционно обучение**

**КУРС НА ОБУЧЕНИЕ: 3; СЕМЕСТЪР: 6**

**ОБЩА СТУДЕНТСКА ЗАЕТОСТ: 210 ч.; в т.ч. аудиторна 15 ч.**

**КРЕДИТИ: 7**

**РАБОТЕН ЕЗИК: Български**

**РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ НА СТУДЕНТСКАТА ЗАЕТОСТ СЪГЛАСНО УЧЕБНИЯ ПЛАН**

<i>ВИД УЧЕБНИ ЗАНЯТИЯ</i>	<i>ОБЩО (часове)</i>
АУДИТОРНА ЗАЕТОСТ	<b>15</b>
в т.ч.:	
• ЛЕКЦИИ	<b>9</b>
• УПРАЖНЕНИЯ (семинарни занятия/ лабораторни упражнения)	<b>6</b>
ИЗВЪНАУДИТОРНА ЗАЕТОСТ	<b>195</b>
в т.ч.:	
• ЗАДЪЛЖИТЕЛНИ КОНСУЛТАЦИИ	<b>8</b>
• САМОПОДГОТОВКА	<b>187</b>

Изготвили програмата:

1. ....  
(доц.д-р В. Димитрова)

2. ....  
(гл.ас.д-р Е.Граматикова)

Ръководител катедра: .....  
„Икономика и управление на търговията“ (доц. д-р В. Димитрова)

## I. АНОТАЦИЯ

Учебната дисциплина цели да изгради теоретични знания в областта на управлението на търговските операции. В условията на динамична и конкурентна пазарна среда операционният мениджмънт играе съществена роля при конкурентното пазарно позициониране на фирмите за търговия на едро и дребно. Дисциплината запознава с характеристиката на търговските операции и същността и съдържанието на управлението на операциите.

Дисциплината разширява знанията на студентите по въведение и организация на търговията, включва изучаване на операциите по производството и управлението на търговската услуга, планирането на капацитета, устройството на търговските обекти, дизайна на работната сила, управлението на качеството, информационните системи за управление и контрол на операциите, оценката на ефективността. Обучението по дисциплината формира практически умения в областта на операционния мениджмънт в търговията.

## II. ТЕМАТИЧНО СЪДЪРЖАНИЕ

<b>№. по ред</b>	<b>НАИМЕНОВАНИЕ НА ТЕМИТЕ И ПОДТЕМИТЕ</b>
<b>ТЕМА 1. ВЪВЕДЕНИЕ В УПРАВЛЕНИЕТО НА ТЪРГОВСКИТЕ ОПЕРАЦИИ</b>	
1.1.	Търговски операции – същност и класификация
1.2.	Анализ на търговските процеси и избор на дизайн
1.3.	Същност и съдържание на управлението на операциите
1.4.	Управлението на операциите - източник на конкурентно предимство
<b>ТЕМА 2. ВРЪЗКИ И ВЗАИМООТНОШЕНИЯ МЕЖДУ УЧАСТНИЦИТЕ В РЕАЛИЗАЦИЯТА НА СТОКИТЕ И УСЛУГИТЕ</b>	
2.1.	Същност и проблеми на взаимоотношенията между участниците в реализацията на стоките. Основни функции, изпълнявани от участниците
2.2.	Сила на позицията при преговори. Източници на конфликти
2.3.	Средства за координиране на взаимоотношенията
<b>ТЕМА 3. ТЕХНОЛОГИЯ НА ТЪРГОВСКАТА СДЕЛКА</b>	
3.1.	Видове търговски сделки
3.2.	Етапи и проблеми на търговската сделка
3.3.	Операции по препродажбата, търговско представителство
3.4.	Особености на външнотърговските сделки - реекспорт
3.5.	Договори – същност, видове и основни клаузи
<b>ТЕМА 4. ТЪРГОВСКА ЛОГИСТИКА</b>	
4.1.	Същност на търговската логистика – логистични процеси
4.2.	Звенност на стокодвижението
4.3.	Логистика на транспорта
4.4.	Технологични вериги
<b>ТЕМА 5. ОПЕРАЦИИ ПО СНАБДЯВАНЕТО И ПОДДЪРЖАНЕТО НА СТОКОВИЯ АСОРТИМЕНТ В ТЪРГОВИЯТА НА ДРЕБНО</b>	
5.1.	Източници и форми на снабдяване на търговската мрежа със стоки
5.2.	Съставяне и изпълнение на поръчките за доставка на стоки
5.3.	Получаване, приемане и съхранение на стоките в обектите. Рекламации и връщане на стоки.
5.4.	Излагане на стоките върху търговското оборудване – решения в областта на дисплея
5.5.	Управление на сигурността и риска – кражби в търговията

<b>ТЕМА 6. ОПЕРАЦИИ ПРИ ПРОДАЖБИТЕ НА ДРЕБНО</b>	
6.1.	Операции в магазина – технологичен процес в магазина
6.2.	Подготовка на стоките и търговската зала за продажби. Организация и контрол върху продажбите.
6.3.	Персонална продажба (затворена, традиционна система за продажба) и насоки за нейното усъвършенстване
6.4.	Отворена система за продажби – самообслужване, открит показ, образци
6.5.	Извънмагазинни и други специфични форми за продажби. Електронни продажби
6.6.	Насоки за усъвършенстване технологията на търговските процеси при продажбите на дребно.
6.7.	Реклама и стимулиране на продажбите
<b>ТЕМА 7. ОПЕРАЦИИ В ОБЛАСТТА НА УСЛУГИТЕ</b>	
7.1.	Същност и видове услуги в търговията на дребно
7.2.	Фактори, влияещи върху избора на микс в областта на услугите. Комплексно търговско обслужване
7.3.	Стратегическо и тактическо планиране на операциите в сферата на услугите
7.4.	Оценка на изпълнението на операциите в услугите
<b>ТЕМА 8. УПРАВЛЕНИЕ НА ПОКУПКИТЕ В ТЪРГОВИЯТА НА ЕДРО</b>	
8.1.	Операции в търговията на едро при покупката на стоки
8.2.	Източници и форми на постъпления на стоките в търговията на едро
8.3.	Проучване на потребителското търсене. Оценка и избор на източниците за доставка
8.4.	Заявки и поръчки за производство и доставка на стоки
8.5.	Приемане на стоките. Оперативна отчетност и контрол
<b>ТЕМА 9. УПРАВЛЕНИЕ НА ПРОДАЖБИТЕ В ТЪРГОВИЯТА НА ЕДРО</b>	
9.1.	Операции в търговията на едро при продажбите на стоки
9.2.	Форми на продажба на стоките в търговията на едро и организация на продажбите при складов и при транзитен оборот
9.3.	Оперативно планиране на продажбите и извозването на стоките
9.4.	Организация на продажбите на стоки от складовете на търговията на едро и при транзитен оборот
9.5.	Операции на организирани пазари – борсови, аукционни, тръжни
<b>ТЕМА 10. УПРАВЛЕНИЕ НА СКЛАДОВИТЕ ОПЕРАЦИИ</b>	
10.1.	Принципи на организацията на приемането, съхранението и отпускането на стоките в складовете.
10.2.	Групиране и избор на място за съхранение на стоките в складовете, начин за подреждане, режим за съхранение и грижи за опазване.
10.3.	Подготовка и ред за отпускане на стоките от склада, организация на извозването.
10.4.	Състояние, проблеми и насоки за усъвършенстване технологията на складовите операции в търговията.
<b>ТЕМА 11. УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО НА ТЪРГОВСКИТЕ ОПЕРАЦИИ</b>	
11.1.	Концепция за общото качество. Същност и цели на управлението на качеството
11.2.	Изграждане на системи за управление на качеството на търговските операции
11.3.	Стандарти за качество. ISO в търговията
<b>ТЕМА 12. ИНФОРМАЦИОННИ СИСТЕМИ ЗА УПРАВЛЕНИЕ И КОНТРОЛ НА ОПЕРАЦИИТЕ</b>	
12.1.	ERP системи, ефективна реакция на потребителите (ECR), бърз отговор (QR)
12.2.	Система за бар и радио кодове, електронни етикети, скенери за проверка на цената и др.
12.3.	POS системи
<b>ТЕМА 13. ПРОИЗВОДИТЕЛНОСТ И ЕФЕКТИВНОСТ НА ТЪРГОВСКАТА ДЕЙНОСТ</b>	
13.1.	Производителност, ефикасност и ефективността. Критерий за ефективност.
13.2.	Основни показатели на икономическия ефект в търговията.
13.3.	Ресурсен и разходен подход при определяне на икономическата ефективност на търговията.
13.4.	Обобщаващи и частни показатели за икономическата ефективност на ресурсите в търговията.

13.5.	Основни показатели за оценка икономическата ефективност на разходите в търговията.
13.6.	Показатели за определяне на социалната ефективност на търговската дейност.
13.7.	Основни фактори и резерви за повишаване ефективността на търговската дейност.

### **III. МЕТОДИ НА ПОДГОТОВКА И ПРОВЕЖДАНЕ НА ОБУЧЕНИЕ**

Профилиращата подготовка и обучение на студентите бакалаври по дисциплината "Управление на търговските операции" в дистанционната форма на обучение се осъществява чрез следните учебни ресурси и дейности:

- Учебни ресурси:
  - ✓ електронно учебно помагало (казуси, задачи, въпроси по темите);
  - ✓ мултимедийни презентации по тематичното съдържание на дисциплината (основни понятия, дефиниции, методи, класификации и т.н.).
- Учебни дейности:
  - ✓ разписание за насрочване на срещи със студентите;
  - ✓ wiki - за създаване от студентите на колекция от web страници с информация по определен проблем;
  - ✓ база данни с условия на задачи и проблеми;
  - ✓ електронни тестове с избор на отговор за проверка на текущите знания на студентите.

### **IV. ФОРМИ НА КОНТРОЛ**

<b>№ по ред</b>	<b>ВИД И ФОРМА НА КОНТРОЛА</b>	<b>Брой</b>	<b>ИАЗ ч.</b>
<b>1.</b>	<b>Семестриален (текущ) контрол</b>		
1.1.	Електронен тест	1	20
1.2.	Задание	1	30
1.3.	Работилница	1	50
<b>Общо за семестриален контрол:</b>		<b>3</b>	<b>100</b>
<b>2.</b>	<b>Сесиен (краен) контрол</b>		
2.1.	Изпит (присъствен тест)	1	87
<b>Общо за сесиен контрол:</b>		<b>1</b>	<b>87</b>
<b>Общо за всички форми на контрол:</b>		<b>4</b>	<b>187</b>

### **V. ЛИТЕРАТУРА**

#### **ЗАДЪЛЖИТЕЛНА ЛИТЕРАТУРА:**

1. Електронно ръководство: Димитрова, В., Е. Граматикова. Управление на търговските операции. Варна: Унив. изд. ИУ-Варна.

#### **ДОПЪЛНИТЕЛНА ЛИТЕРАТУРА:**

1. Владимирова, Й. и др. Търговия. София: Унив. изд. Стопанство, 2010.

2. Владимирова, Й. Конкурентни предимства на търговските вериги: По примера на супермаркети. София: Изд. комп. УНСС, 2012.
3. Граматикова, Е. в А. Шубина и др. Социально-економическите вектори в развитието на националните икономики: България, Украйна. Украйна: Донецкият национален университет на икономиката и търговията на името на Михаил Туган-Барановски, 2014, с.271-286.
4. Граматикова, Е. Възможности на омниканалната търговия за задоволяване на потребителските предпочитания. Акад. Сп. „Управление и образование“. Том XII (2), с.98-103.
5. Граматикова, Е. Основни грешки в търговията с потребителски стоки. // Регионални и глобални измервания на търговията: Сб. докл. от междунар. науч. конф. Варна: Унив. изд. Наука и икономика, 2013, с.398-407.
6. Граматикова, Е. Търговските обекти в XXI век през призмата на потребителските нагласи. // Икономиката в променящия се свят: Т.2.: Сб. докл. от междунар. науч. конф. Варна: Унив. изд. Наука и икономика, 2015, с.481-486.
7. Дашков, Л. и др. Коммерция и технология на търговията. Москва: „Дашков и К“, 2012.
8. Дашков, Л. и др. Организация и управление на търговската дейност. Москва: „Дашков и К“, 2012.
9. Димитрова, В. Конкурентно поведение на участниците в дистрибуцията на потребителски стоки. // Съвременни измервания на търговския бизнес: Комуникация между наука и практика: Юбил. науч.-практ. конф. с междунар. участие: Т.1. – Свищов: Акад. изд. Ценов, 2011, с.322-328.
10. Димитрова, В. Конкурентоспособност на търговията като икономически сектор // Регионални и глобални измервания на търговията: Сб. докл. от междунар. науч. конф. Варна: Унив. изд. Наука и икономика, 2013, с.139-148.
11. Димитрова, В. Конкуренция и сътрудничество между участниците във веригата на стойността. // Търговията – минало, настояще, бъдеще: Сб. докл. от междунар. науч. конф., София: Изд. комп. УНСС, 2013, с. 107-111.
12. Костова С. и др. Търговия на дребно. София: Унив. изд. Стопанство, 2010.
13. Недялков, А. Проблеми на качеството в операционния мениджмънт на услугите. Русе: Примакс, 2012.
14. Нагапетъянц, Н. и др. Коммерческа логистика. Москва: Вузовски учебник, 2014.
15. Сълова, Н., Д. Данчев, В. Димитрова, Хр. Трайков, Е. Граматикова, М. Душкова, В. Петева. Развитие на търговията в България – състояние, проблеми и предизвикателства. Варна: Унив. изд. Наука и икономика, 2014.
16. Сълова, Сн. Основни тенденции в развитието на системите за електронна търговия. // Тенденции и предизвикателства в развитието на икономиката: Сб. докл. от междунар. науч. конф. : Т. 3. - Варна : Унив. изд. Наука и икономика, 2012, с. 127 - 132.
17. Chopra S., P. Meindl. Supply Chain Management. Harlow, England: Prentice Hall, 2012.
18. Johnston, R. et al. Service Operations Management: Improving, Service, Delivery. Harlow, England: Prentice Hall, 2012.
19. Slack N., S. Chambers, R. Johnston. Operations Management, Sixth Edition, Pearson Education Limited, 2010:  
[http://www.pearsoned.co.uk/media/onlinepreview/slack\\_9780273731603/assets/pdf/9780273731603\\_fm.pdf](http://www.pearsoned.co.uk/media/onlinepreview/slack_9780273731603/assets/pdf/9780273731603_fm.pdf)