

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет
им. Н.И. Лобачевского»**

Институт экономики

УТВЕРЖДЕНО
решением Ученого совета ННГУ
протокол № 10 от 02.12.2024 г.

Рабочая программа дисциплины

Управление торговым обслуживанием

Уровень высшего образования
Бакалавриат

Направление подготовки / специальность
38.03.06 - Торговое дело

Направленность образовательной программы
Управление торговой и логистической деятельностью

Форма обучения
очная

г. Нижний Новгород

2025 год начала подготовки

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.11 Управление торговым обслуживанием относится к части, формируемой участниками образовательных отношений образовательной программы.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства	
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	Для текущего контроля успеваемости	Для промежуточной аттестации
ПК-3: Способен контролировать профессиональную деятельность работников торговых предприятий	ИД-1: Изучает и контролирует результаты профессиональной деятельности работников торгового предприятия ИД-2: Решает задачи по совершенствованию профессиональной деятельности работников торгового предприятия	ИД-1: У1 (ПК-3) Уметь контролировать ре-зультаты профессиональной деятельности работников торгового предприятия по управлению торговым обслуживани-ем 31(ПК-3) Знать способы организации и контроля результатов профессиональ-ной деятельности работников торгового предприятия по управлению торговым обслуживанием В1(ПК-3) Владеть способностью кон-тролировать результаты профессио-нальной деятельности работников торгового предприятия по управлению торговым обслуживанием ИД-2: У2 (ПК-3) Уметь организовывать профессиональную деятельности работников торгового предприятия по управлению торговым обслуживанием 32(ПК-3) Знать способы организации профессиональной деятельности работников торгового предприятия по	Тест Задания Дискуссионное обсуждение	Экзамен: Контрольные вопросы Задания

		<p>управлению торговым обслуживанием В2(ПК-3) Владеть способностью к организации профессиональную деятельность работников торгового предприятия по управлению торговым обслуживанием</p>		
<p>ПК-7: Способен к организации предпринимательской деятельности в сфере торговли</p>	<p>ИД-1: Управляет материальными и трудовыми ресурсами в ходе предпринимательской деятельности ИД-2: Взаимодействует с потребителями и заинтересованными сторонами ИД-3: Контролирует и оценивает эффективность предпринимательской деятельности в сфере торговли</p>	<p>ИД-1: У1 (ПК-7) Уметь управлять материальными и трудовыми ресурсами в ходе предпринимательской деятельности. З1 (ПК-7) Знать категоричный аппарат для управления материальными и трудовыми ресурсами в ходе предпринимательской деятельности В1 (ПК-7) Владеть навыками управления материальными и трудовыми ресурсами в ходе предпринимательской деятельности У2 (ПК-7) Уметь взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонами. ИД-2: У2 (ПК-7) Уметь взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонами. З2 (ПК-7) Знать требования нормативных документов для взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами. В2 (ПК-7) Владеть способностью к взаимодействию с потребителями и заинтересованными сторонами. ИД-3:</p>	<p>Тест Задания Дискуссионное обсуждение</p>	<p>Экзамен: Практическое задание Контрольные вопросы</p>

		<p>У3 (ПК-7) Уметь контролировать и оценивать эффективность предпринимательской деятельности в сфере торговли</p> <p>З3 (ПК-7) Знать категоричный аппарат и методы для контроля и оценки эффективности предпринимательской деятельности в сфере торговли</p> <p>В3 (ПК-7) Владеть способностью к контролю и оценке эффективности предпринимательской деятельности в сфере торговли</p>		
<p>ПК-8: Способен к выполнению работ по управлению качеством процессов производства продукции и оказания услуг</p>	<p>ИД-1: Анализирует информацию, полученную на различных этапах производства продукции, работ (услуг) по показателям качества, характеризующих разрабатываемую и выпускаемую продукцию, работы (услуги)</p> <p>ИД-2: Разрабатывает корректирующие действия на основе покупательского опыта использования реализуемой продукции</p> <p>ИД-3: Анализирует причины, вызывающие снижение качества продукции (работ, услуг), разрабатывает планы мероприятий по их устранению</p> <p>ИД-4: Разрабатывает мероприятия по предотвращению производства услуг, не соответствующих установленным требованиям</p>	<p>ИД-1:</p> <p>У1 (ПК-8) Уметь анализировать информацию, полученную на различных этапах производства продукции, работ (услуг) по показателям качества, характеризующих разрабатываемую и выпускаемую продукцию, работы (услуги).</p> <p>З1 (ПК-8) Знать категоричный аппарат для анализа информации, полученной на различных этапах производства продукции, работ (услуг) по показателям качества, характеризующих разрабатываемую и выпускаемую продукцию, работы (услуги).</p> <p>В1 (ПК-8) Владеть навыками анализа информации, полученной на различных этапах производства продукции, работ (услуг) по показателям качества, характеризующих разрабатываемую и выпускаемую продукцию, работы (услуги).</p>	<p>Задания</p> <p>Дискуссионное обсуждение</p>	<p>Экзамен:</p> <p>Контрольные вопросы</p> <p>Практическое задание</p>

		<p><i>ИД-2:</i> <i>У2 (ПК-8) Уметь разрабатывать корректирующие действия на основе покупательского опыта использования реализуемой продукции.</i> <i>З2 (ПК-8) Знать категоричный аппарат и методы разработки корректирующих действий на основе покупательского опыта использования реализуемой продукции.</i> <i>В2 (ПК-8) Владеть разработкой корректирующих действий на основе покупательского опыта использования реализуемой продукции.</i></p> <p><i>ИД-3:</i> <i>У3 (ПК-8) Уметь анализировать причины, вызывающие снижение качества продукции (работ, услуг), разрабатывать планы мероприятий по их устранению определять ожидаемые результаты решения выделенных задач.</i> <i>З3 (ПК-8) Знать причины, вызывающие снижение качества продукции (работ, услуг), разрабатывать планы мероприятий по их устранению.</i> <i>В3 (ПК-8) Владеть способностью анализировать причины, вызывающие снижение качества продукции (работ, услуг), разрабатывать планы мероприятий по их устранению.</i></p> <p><i>ИД-4:</i> <i>У4 (ПК-8) Уметь разрабатывать мероприятия по предотвращению выпуска продукции, производства работ (услуг), не</i></p>		
--	--	--	--	--

		<p>соответствующих установленным требованиям. 34 (ПК-8) Знать требования нормативных документов по предотвращению выпуска продукции, производства работ (услуг), не соответствующих установленным требованиям. В4 (ПК-8) Владеть разработкой мероприятий по предотвращению выпуска продукции, производства работ (услуг), не соответствующих установленным требованиям</p>		
--	--	--	--	--

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная
Общая трудоемкость, з.е.	4
Часов по учебному плану	144
в том числе	
аудиторные занятия (контактная работа):	
- занятия лекционного типа	32
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	16
- КСР	2
самостоятельная работа	58
Промежуточная аттестация	36 Экзамен

3.2. Содержание дисциплины

(структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий)

Наименование разделов и тем дисциплины	Всего (часы)	в том числе			Самостоятельная работа обучающегося, часы
		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них		Всего	
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа (практические занятия/лабораторные работы), часы		
	0 Ф 0	0 Ф 0	0 Ф 0	0 Ф 0	0 Ф 0
Тема 1. Понятийный аппарат торгового обслуживания	14	4	2	6	8

Тема 2. Организация торгового обслуживания в торговых предприятиях разных форматов	16	6	2	8	8
Тема 3. Качество торгового обслуживания	24	8	4	12	12
Тема 4. Правила торгового обслуживания	30	8	4	12	18
Тема 5. Правовые основы регулирования торгового обслуживания	22	6	4	10	12
Аттестация	36				
КСР	2			2	
Итого	144	32	16	50	58

Содержание разделов и тем дисциплины

Тема 1. Понятийный аппарат торгового обслуживания

1. ГОСТ Р 50646-2013 «Услуги населению. Термины и определения»
- 2) ГОСТ Р 51773-2009 «Услуги торговли. Классификация предприятий торговли»
- 3) ГОСТ Р 51303-2013 «Торговля. Термины и определения»

Тема 2. Организация торгового обслуживания в торговых предприятиях разных форматов

- 1) ГОСТ Р 51773-2009 «Услуги торговли. Классификация предприятий торговли»

Тема 3. Качество торгового обслуживания

- 1) Чкалова О.В., Копасовская Н.Г., Большакова И.В., Кундина Л.Ю. Управление ценностью торговых услуг интернет-магазинов // Вестник Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского. Серия: Социальные науки. № 4. С. 48-56. 2022.
- 2) ГОСТ Р 50646-2013 «Услуги населению. Термины и определения»
- 3) ГОСТ Р 51304-2009 «Услуги торговли. Общие требования»
- 4) ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества»

Тема 4. Правила торгового обслуживания

- 1) Закон РФ "О защите прав потребителей"

Тема 5. Правовые основы регулирования.

1. Закон РФ "О защите прав потребителей" от 7.02.1992 с изм. и дополн.
2. Постановление Правительства РФ от 31.12.2020 N 2463 "Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи
3. Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, утв. постановлением Правительства РФ от 31 декабря 2020 г.
4. Перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, утв. постановлением Правительства РФ от 31 декабря 2020 г.
5. Перечень технически сложных товаров
6. Перечень товаров длительного пользования в т.ч. комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде и на которые изготовитель обязан устанавливать срок службы.

2.Чкалова О.В., Копасовская Н.Г., Большакова И.В., Кундина Л.Ю. Управление ценностью торговых

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя подготовку к контрольным вопросам и заданиям для текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведенным в п. 5.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используются:
Электронные курсы, созданные в системе электронного обучения ННГУ:

Управление торговым обслуживанием, <https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=10186>.

5. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

5.1 Типовые задания, необходимые для оценки результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости с указанием критериев их оценивания:

5.1.1 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции ПК-3:

1. Услуга "розничная торговля" включает:

1. реализацию товаров;
2. оказание помощи покупателю в совершении покупки и при ее использовании, показ, как работать;
3. информационно-консультационные услуги;
4. создание удобств покупателям.

2. Примером формы торгового обслуживания может быть:

2.1) салонное обслуживание;

2.2.) самообслуживание;

2.3.) внемагазинная торговля;

4.4) Cash & Carry

3. Поставьте в соответствие помеченным римскими цифрами объектам их определения, данные под буквами А...Г.

Самообслуживание — это когда...

Открытая выкладка — это когда...

Традиционный метод продажи — когда...

Торговля по образцам — это когда...

А) продавец осуществляет весь процесс по обслуживанию покупателей;

Б) покупатель знакомится в торговом зале с образцом или описанием товара и оплачивает его, после чего товар доставляется со склада магазина покупателю;

В) продавец осуществляет отдельные операции торгово-технологического процесса, а в каждом отделе есть расчетный узел;

Г) продавец осуществляет отдельные операции торгово-технологического процесса, а в магазине единый расчетный узел.

4. Укажите, подлежат ли обмену товары надлежащего качества:

1. да, по усмотрению покупателя;
2. да, в соответствии с действующим законодательством, отдельные позиции непродовольственных товаров;
3. да, в соответствии с действующим законодательством, все товары;
4. Не подлежат.

5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции ПК-7:

1. Назовите методы продажи товаров:

1. магазинные, внемагазинные;
2. по заказам, Cash & Carry;
3. самообслуживание, через прилавки, по образцам;
4. основные и дополнительные.

2. Укажите, кому покупатель может предъявить претензию, если ему продан товар, в котором появился недостаток в течение гарантийного срока:

1. только продавцу;
2. только изготовителю;
3. по своему усмотрению продавцу или изготовителю;
4. по усмотрению продавца самому продавцу или изготовителю.

3. Поставьте в соответствие помеченным римскими цифрами фрагментам текста их продолжения, данные под буквами А...В.

I. Срок годности...

II. Срок службы...

III. Гарантийный срок...

А) распространяется на все продовольственные и отдельные позиции непродовольственных товаров;

Б) распространяется на непродовольственные товары длительного использования, устанавливается изготовителем;

В) распространяется на непродовольственные товары длительного использования, устанавливается продавцом и изготовителем.

4. Ответьте, обязан ли продавец разукomплектовать парфюмерный набор, находящийся в упаковке изготовителя, по просьбе покупателя:

1. да, покупатель всегда прав;
2. нет;
3. обязан в соответствии с действующим законодательством;
4. в условиях конкуренции продавец поступает по своему усмотрению.

5. Назовите метод продажи, применяемый при островной планировке магазина:

1. самообслуживание;
2. через прилавок;
3. экспозиционный;
4. свободный.

Критерии оценивания (оценочное средство - Тест)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	«превосходно» - 96-100% правильных ответов;
отлично	«отлично» – 86-95% правильных ответов
очень хорошо	«очень хорошо» - 81-85% правильных ответов
хорошо	«хорошо» – 66-80% правильных ответов
удовлетворительно	«удовлетворительно» – 56-65% правильных ответов
неудовлетворительно	«неудовлетворительно» - 46-55% правильных ответов
плохо	«плохо» - 45% и меньше правильных ответов

5.1.3 Типовые задания (оценочное средство - Задания) для оценки сформированности компетенции ПК-3:

Задание 1. Оценить организацию работы персонала в торговом зале:

- проследить за работой персонала в зале в зависимости от занимаемой позиции (мерчандайзер, продавец, кассир, администратор, охрана, укладчики) - график работы, установленные обеденные перерывы, график смены персонала, график пополнения товаров в торговом зале, работа администратора зала и т.д

- какие достоинства и недостатки вы видите в работе персонала в различных должностях (администратор, продавец, мерчандайзер, кассир, охрана, кладовщик).

- как осуществляется работа персонала с потребителями (работа с жалобами, предложениями, возврат товара, нарушений правил торговли); описать имевшую место конфликтную ситуацию и каким образом вы предлагаете разрешить данную ситуацию, используя Закон о защите прав потребителей и Правила торговли.

Внести соответствующие предложения в работу магазина.

Задание 2. Изучите по нормативным документам содержание услуг в выбранном магазине.

Заполните предлагаемую таблицу.

Классификация услуг розничной торговли

№ п/п	Услуги торговли	Содержание услуг
1.	Реализация товаров	
2.	Оказание помощи покупателю в совершении покупки и при ее использовании	
3.	Информационно – консультационные услуги	
4.	Создание удобств покупателям	

5.1.4 Типовые задания (оценочное средство - Задания) для оценки сформированности компетенции ПК-7:

Задание 1. Изучите и зарисуйте общую схему процесса обслуживания. Укажите особенности процесса обслуживания для магазинов разных видов (не менее 4) и типов (не менее 2 для каждого вида).

Покажите процесс обслуживания на рисунке.

Задание 2. Изучите Постановление Правительства РФ от 19.01.1998 №55 "Правила продажи отдельных видов товаров".

1. Укажите общие правила оформления ценников.
2. Перечислите товары, которые имеют особенности в оформлении ценников, укажите эти особенности.
3. Отнесите нижеуказанные услуги к основным или дополнительным. Результаты оформите в таблице.

Основные и дополнительные услуги розничного торгового предприятия

Название услуги	Укажите, основная или дополнительная услуга
Упаковка товаров	
Нарезка гастрономических товаров	
Хранение сумок, портфелей и т.п., переданных покупателями персоналу предприятия при входе в торговые залы	
Хранение неоплаченного товара на контроле не более одного часа.	
Возможность оставить на хранение оплаченные крупногабаритные и тяжеловесные товары на срок не более суток	
Временное хранение оплаченных крупногабаритных и тяжеловесных товаров на срок до 3-х суток;	
Хранение непродовольственных товаров до оплаты от 1 до 2 часов;	
Погрузка тяжелых и крупногабаритных изделий на автотранспортное средство покупателя, если вывоз товара покупатель осуществляет самостоятельно;	
Комплектование и оформление подарочных наборов;	
Доставку товаров покупателям на дом или иное, указанное покупателем, место;	
Сборка, установка и подключение сложнотехнических товаров;	
Сборка, установка и подключение товаров в тех случаях, если техническими требованиями не предусмотрены условия об обязательном участии соответствующего специалиста (например, подключение холодильника).	

5.1.5 Типовые задания (оценочное средство - Задания) для оценки сформированности компетенции ПК-8:

Задание 1. Составить анкету для проведения социологического опроса с целью оценки качества торгового обслуживания методом SERVQUAL. Анкета должна содержать 22 вопроса (единичных показателя), сгруппированных в 5 групп (таблица):

Показатели качества для оценки торговой услуги

№ п\п	Критерии качества (групповой показатель)	Единичные показатели качества
1.	Надежность	
2.	Отзывчивость	
3.	Материальность, осязаемость	

4.	Убедительность, уверенность	
5.	Сопереживание	

Задание 2. Провести социологический опрос, в котором респонденты должны оценить качество торговой услуги по пятибалльной до посещения магазина (ожидание) и после посещения магазина (восприятие).

Оценка показателей качества торговой услуги

№п\п	Показатели качества	Ожидание (Е)	Восприятие (Р)
		1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

Задание 3. Обработать результаты анкеты и определить общий показатель качества (Q).

Результаты оформить в виде таблицы 4.

Методика определения общего показателя качества(Q):

1.определить среднее значение ожидания и восприятия по всем анкетам (каждого из 22 показателей);

2.определить единичный коэффициент качества (по каждому из 22 показателей) по формуле:
 $Q_i = P_i - E_i$

3. найти средний групповой коэффициент качества

4. найти общий показатель качества.

Критерии оценивания (оценочное средство - Задания)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, обучающийся отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного и дополнительного материала
отлично	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, обучающийся отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного материала
очень хорошо	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, обучающийся отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание материала, допущено не более 2 неточностей не принципиального характера
хорошо	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, допущены неточности не принципиального характера, но обучающийся показывает систему знаний по теме своими ответами на поставленные вопросы

Оценка	Критерии оценивания
удовлетворительно	Задание выполнено не в полном объеме (решено более 50% поставленных задач), но обучающийся допускает ошибки, нарушена последовательность ответа, но в целом раскрывает содержание основного материала
неудовлетворительно	Задание выполнено не в полном объеме (решено менее 50% поставленных задач), обучающийся дает неверную информацию при ответе на поставленные задачи, допускает грубые ошибки при толковании материала, демонстрирует незнание основных терминов и понятий.
плохо	Задание не выполнено, обучающийся демонстрирует полное незнание материала

5.1.6 Типовые задания (оценочное средство - Дискуссионное обсуждение) для оценки сформированности компетенции ПК-3:

1. Какие составные элементы содержит услуга розничной торговли?
2. Какие услуги розничной торговли относятся к основным, а какие — к дополнительным? Приведите примеры.
3. Перечислите новые формы ведения розничной торговли.
4. Какие методы продажи товаров можете назвать?
5. Идентичны ли понятия «форма продажи» и «метод продажи»?

5.1.7 Типовые задания (оценочное средство - Дискуссионное обсуждение) для оценки сформированности компетенции ПК-7:

1. Какие товары надлежащего качества не подлежат обмену на аналогичный товар?
2. Назовите сроки, в течение которых потребитель может обратиться к продавцу с требованием обмена товара надлежащего качества.
3. Охарактеризуйте товар с недостатком и существенным недостатком. В чем состоит особенность реализации таких товаров для продавца?
4. С какими требованиями покупатель может обратиться к продавцу, если ему продан товар с недостатком?
5. В каких случаях продавец обязан предоставить покупателю аналогичный товар в безвозмездное пользование?

5.1.8 Типовые задания (оценочное средство - Дискуссионное обсуждение) для оценки сформированности компетенции ПК-8:

1. Какие товары надлежащего качества не подлежат обмену на аналогичный товар?
2. Назовите сроки, в течение которых потребитель может обратиться к продавцу с требованием обмена товара надлежащего качества.
3. Охарактеризуйте товар с недостатком и существенным недостатком. В чем состоит особенность реализации таких товаров для продавца?
4. С какими требованиями покупатель может обратиться к продавцу, если ему продан товар с недостатком?

5. В каких случаях продавец обязан предоставить покупателю аналогичный товар в безвозмездное пользование?

Критерии оценивания (оценочное средство - Дискуссионное обсуждение)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	ставится в случае, если студент отвечает четко и последовательно, показывая глубокие знания по теме и уверенное владение основным и дополнительным материалом. Ответ логичен и обоснован
отлично	ставится в случае, если студент отвечает четко и последовательно, показывая глубокие знания по теме и уверенное владение основным материалом. Ответ логичен и обоснован
очень хорошо	ставится в случае, если ответ логичен и обоснован, студент отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание материала, допущено не более 2 неточностей непринципиального характера
хорошо	ставится в случае, если студентом допущены неточности непринципиального характера, но студент показывает систему знаний по теме своими ответами на поставленные вопросы
удовлетворительно	ставится в случае, если студент допускает ошибки, нарушена последовательность ответа, но в целом раскрывает содержание основных понятий темы.
неудовлетворительно	ставится в случае, если студент при ответе на вопросы допускает грубые ошибки, демонстрирует незнание основных терминов и понятий
плохо	ставится в случае, если студент демонстрирует полное незнание материала

5.2. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине при промежуточной аттестации

Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
		не зачтено		зачтено			
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место	Минимально допустимый уровень знаний.	Уровень знаний в объеме, соответствующем	Уровень знаний в объеме, соответствующем	Уровень знаний в объеме, соответствующем	Уровень знаний в объеме, превышающем программу

	оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	грубые ошибки	Допущено много негрубых ошибок	программе подготовки . Допущено несколько негрубых ошибок	программе подготовки . Допущено несколько несущественных ошибок	программе подготовки и. Ошибок нет.	подготовки.
<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки	Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие базовых навыков. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторым и недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторым и недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов	Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

Шкала оценивания при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне выше предусмотренного программой
	отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично».
	очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо»
	хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо».
	удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно».

	плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»
--	--------------	---

5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения на промежуточной аттестации с указанием критериев их оценивания:

5.3.1 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ПК-3

Торговое обслуживание: его составляющие и критерии оценки.

Клиентоориентированный подход к созданию торговой услуги.

Обязательные требования к услуге реализации товаров и сертификация услуг розничной торговли

Природа, функции конфликта. Причины и методы преодоления конфликтов.

5.3.2 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ПК-7

Организация обслуживания при комиссионной торговле

Программы лояльности в торговом обслуживании

Цифровые инновации в торговом обслуживании

Процесс развития конфликтов.

Работа с жалобами потребителей. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций.

Конфликтные ситуации между исполнителями и потребителями услуг и их урегулирование.

Правовое регулирование отношений при обслуживании.

5.3.3 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ПК-8

Формы торгового обслуживания. Методы продажи товаров.

Концепция качества торгового обслуживания.

Методы оценки качества торгового обслуживания

Показатели качества торгового обслуживания услуг

Методика оценки качества торгового обслуживания, основанная на модели «SERVQUAL».

Классификация торговых услуг в розничной торговле.

Классификация торговых услуг в оптовой торговле.

Подход в управлении качеством торговых услуг с целью повышения безопасности

Подход в управлении качеством торговых услуг с целью повышения эффективности торгового обслуживания

Подход в управлении качеством торговых услуг с целью повышения удовлетворенности потребителей

Методы оценки удовлетворенности потребителей

Пути повышения качества услуг и обслуживания потребителей.

Стандарты обслуживания как внутренняя форма контроля качества услуг и обслуживания на предприятиях сферы сервиса

Управление качеством обслуживания при продаже тканей

Управление качеством обслуживания при продаже строительных товаров

Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольные вопросы)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	Студент демонстрирует полные и глубокие знания теоретического материала курса, уверенно применяет полученные знания на практике, приобрёл умение быстро ориентироваться в содержании материала, понимает и умеет логично и последовательно разъяснить смысл своего ответа, доказать необходимость использования тех или иных теоретических положений, аргументированно и корректно отстаивает свою позицию, во всех случаях способен предложить альтернативные варианты решения проблемы.
отлично	Студент демонстрирует полные и глубокие знания теоретического материала курса, уверенно применяет полученные знания на практике, приобрёл умение быстро ориентироваться в содержании материала, понимает и умеет логично и последовательно разъяснить смысл своего ответа, доказать необходимость использования тех или иных теоретических положений, аргументированно и корректно отстаивает свою позицию, в более чем 50% случаев способен предложить альтернативные варианты решения проблемы.
очень хорошо	Студент демонстрирует знание теоретического материала, но применение теоретических положений на практике вызывает несущественные затруднения, связанные с аргументацией своей позиции. Обучающийся в полной мере понимает суть проблемы. Основные требования к заданию выполнены. В более чем 50% случаев способен предложить альтернативные

Оценка	Критерии оценивания
	варианты решения проблемы.
хорошо	Студент демонстрирует знание теоретического материала, но применение теоретических положений на практике вызывает некоторые затруднения, связанные с аргументацией своей позиции. Обучающийся в полной мере понимает суть проблемы. Основные требования к заданию выполнены. В принципе способен предложить альтернативные варианты решения проблемы.
удовлетворительно	Студент обладает знанием необходимого минимума теоретического материала, способен дать ответ не менее, чем на 50% поставленных заданий, но не способен аргументированно излагать свою позицию, не видит альтернативных вариантов разрешения проблемной ситуации, не может последовательно изложить суть решения.
неудовлетворительно	Студент не обладает знанием требуемым объёмом знаний теоретического материала, способен дать ответ менее, чем на 50% поставленных заданий, не способен аргументированно излагать свою позицию, не видит альтернативных вариантов разрешения проблемной ситуации, не может последовательно изложить суть решения.
плохо	Студент не обладает требуемым объёмом знаний теоретического материала и не может решить практическое задание.

5.3.4 Типовые задания (оценочное средство - Задания) для оценки сформированности компетенции ПК-3

Таблица - Дополнительные услуги розничного торгового предприятия

I. Связанные с продажей конкретных товаров		II. Не связанные непосредственно с продажей конкретных товаров
Оказываемые в процессе продажи	Осуществляемые в процессе послепродажного обслуживания	

Критерии оценивания (оценочное средство - Задания)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены),

Оценка	Критерии оценивания
	ответ логичен и обоснован, обучающийся отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного и дополнительного материала
отлично	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, обучающийся отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного материала
очень хорошо	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, обучающийся отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание материала, допущено не более 2 неточностей не принципиального характера
хорошо	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, допущены неточности не принципиального характера, но обучающийся показывает систему знаний по теме своими ответами на поставленные вопросы
удовлетворительно	Задание выполнено не в полном объеме (решено более 50% поставленных задач), но обучающийся допускает ошибки, нарушена последовательность ответа, но в целом раскрывает содержание основного материала
неудовлетворительно	Задание выполнено не в полном объеме (решено менее 50% поставленных задач), обучающийся дает неверную информацию при ответе на поставленные задачи, допускает грубые ошибки при толковании материала, демонстрирует незнание основных терминов и понятий.
плохо	Задание не выполнено, обучающийся демонстрирует полное незнание материала

5.3.5 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции ПК-7

Разрешите ситуацию, возникшую в магазине при продаже товаров

в соответствии с законодательством РФ:

10.10. покупательница купила холодильник в магазине "Меридиан. На следующий год 6.02. холодильник вышел из строя (гарантийный срок -1год). В ремонтной мастерской выдали заключение, что товар имеет заводской брак и не может быть устранен ввиду отсутствия зап.частей. Покупательница обратилась в магазин с требованием обменять товар на новый

1.1. Как должны поступить материально-ответственные лица

магазина в сложившейся ситуации?

1.2. В какие сроки магазин должен удовлетворить претензию покупателя?

1.3. Какие дополнительные требования (кроме тех, которые указаны в ст.18 п.1) может предъявить покупатель магазину в первой претензии?

1.4. Какие претензии может предъявить покупатель магазину, если первая претензия не удовлетворена в срок?

5.3.6 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции ПК-8

Разрешите ситуацию, возникшую в магазине при продаже товаров в соответствии с законодательством РФ:

Покупательница купила в универсаме трикотажный джемпер. При покупке продавец проверил товар по качеству в присутствии покупателя. Через 1 месяц после покупки покупательница решила его одеть, но увидела под воротником брак - спуск петель. Покупательница пришла в магазин с просьбой расторгнуть договор купли-продажи. Прокомментируйте действия продавца.

Критерии оценивания (оценочное средство - Практическое задание)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, обучающийся отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного и дополнительного материала
отлично	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, обучающийся отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного материала
очень хорошо	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, обучающийся отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание материала, допущено не более 2 неточностей не принципиального характера
хорошо	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, допущены неточности не принципиального характера, но обучающийся показывает систему знаний по теме своими ответами на поставленные вопросы
удовлетворительно	Задание выполнено не в полном объеме (решено более 50% поставленных задач), но обучающийся допускает ошибки, нарушена последовательность ответа, но в целом раскрывает содержание основного материала

Оценка	Критерии оценивания
неудовлетворительно	Задание выполнено не в полном объеме (решено менее 50% поставленных задач), обучающийся дает неверную информацию при ответе на поставленные задачи, допускает грубые ошибки при толковании материала, демонстрирует незнание основных терминов и понятий.
плохо	Задание не выполнено, обучающийся демонстрирует полное незнание материала

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Основная литература:

1. Иванова Е. А. Управление изменениями : учебное пособие для студентов бакалавриата по направлениям «торговое дело» и «менеджмент» / Иванова Е. А., Шлеин В. А. - Москва : РУТ (МИИТ), 2020. - 138 с. - Библиогр.: доступна в карточке книги, на сайте ЭБС Лань. - Книга из коллекции РУТ (МИИТ) - Экономика и менеджмент., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=757138&idb=0>.

Дополнительная литература:

1. Валигурский Дмитрий Иванович. Торговое дело: коммерция, маркетинг, менеджмент. Теория и практика : Монография. Том 3; Монография / Российский университет кооперации. - Москва : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2020. - 306 с. - ВО - Магистратура. - ISBN 978-5-394-04068-9., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=770037&idb=0>.

2. Захарова Л. Н. Психология управления / Захарова Л. Н., Заладина А. С. - Нижний Новгород : ННГУ им. Н. И. Лобачевского, 2022. - 58 с. - Рекомендовано методической комиссией факультета социальных наук для студентов ННГУ, обучающихся по направлениям подготовки 37.03.01 «Психология» и 38.03.03 «Управление персоналом». - Книга из коллекции ННГУ им. Н. И. Лобачевского - Психология. Педагогика., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=830139&idb=0>.

3. Депутатова Елена Юрьевна. Методика оценки и факторы повышения качества обслуживания в розничной торговле : Учебное пособие / Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова. - 4. - Москва : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2022. - 138 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-394-04989-7., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=875372&idb=0>.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины):

1. <http://www.sostav.ru> - Информационно-аналитический портал «Маркетинг, реклама, PR», включает информацию об участниках рынка маркетинговых услуг, аналитическую информацию по рынкам товаров и услуг, информацию о выставках, конференциях и др.

2. <http://www.aup.ru> - Бизнес-портал предназначен для руководителей, менеджеров, маркетологов, финансистов и экономистов предприятий. Основой портала является электронная

библиотека деловой литературы и документов, а также бизнес-форум по различным аспектам теории и практики организации, планирования и управления деятельностью предприятий.

3. <http://www.cfin.ru> - Портал об управленческом менеджменте, консалтинге и маркетинге. Материалы о математическом аппарате и программных продуктах. Каталог компаний и периодических изданий данной тематики.

4. Операционная система Microsoft Windows

5. Прикладное программное обеспечение Microsoft Office Professional

6. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения, компьютерами, специализированным оборудованием: Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: компьютер преподавателя с возможностью подключения к сети Интернет, экран для демонстрации и проектор, компьютеры для студентов с возможностью подключения к сети Интернет. Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду организации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ННГУ по направлению подготовки/специальности 38.03.06 - Торговое дело.

Автор(ы): Чкалова Ольга Владимировна, доктор экономических наук, профессор.

Заведующий кафедрой: Чкалова Ольга Владимировна, доктор экономических наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 12 ноября 2024 года, протокол № №5.