

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 и предпринимательства

УТВЕРЖДЕНО  
решением Ученого совета ННГУ  
им. Н.И. Лобачевского  
(протокол от 30 ноября 2022 г. №13)

**Рабочая программа дисциплины**

**«УПРАВЛЕНИЕ ТОРГОВЫМ ОБСЛУЖИВАНИЕМ»**

Уровень высшего образования  
Бакалавриат

Направление подготовки  
38.03.06 «Торговое дело»

Направленность образовательной программы  
«Управление торговой и логистической деятельностью»

Квалификация (степень) выпускника  
Бакалавр

Форма обучения  
Очная, очно-заочная

Нижний Новгород  
2023 год

## Лист актуализации

---

---

### Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель президиума Ученого Совета ННГУ

14 декабря 2021 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании президиума Ученого совета ННГУ им. Н.И. Лобачевского

\_\_\_\_\_  
Протокол от 14 декабря 2021 г. № 4

---

---

### Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК

\_\_\_\_ 2023 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры

\_\_\_\_\_  
Протокол от \_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой \_\_\_\_\_

---

---

### Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК

\_\_\_\_ 2024 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры

\_\_\_\_\_  
Протокол от \_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой \_\_\_\_\_

## 1. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина Б1.В.11 «Управление торговым обслуживанием» относится к части ООП направления подготовки 38.03.06 «Торговое дело», формируемой участниками образовательных отношений.

## 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  |   |
| ПК-3. Способен контролировать профессиональную деятельность работников торговых предприятий | ИД-1 <sub>ПК-3</sub> Изучает и контролирует результаты профессиональной деятельности работников торгового предприятия<br><br>ИД-2 <sub>ПК-3</sub> Решает задачи по совершенствованию профессиональной деятельности работников торгового предприятия | У1 (ПК-3) Уметь контролировать результаты профессиональной деятельности работников торгового предприятия по управлению торговым обслуживанием<br>З1(ПК-3) Знать способы организации и контроля результатов профессиональной деятельности работников торгового предприятия по управлению торговым обслуживанием<br>В1(ПК-3) Владеть способностью контролировать результаты профессиональной деятельности работников торгового предприятия по управлению торговым обслуживанием<br>У2 (ПК-3) Уметь организовывать профессиональную деятельность работников торгового предприятия по управлению торговым обслуживанием<br>З2(ПК-3) Знать способы организации профессиональной деятельности работников торгового предприятия по управлению торговым обслуживанием<br>В2(ПК-3) Владеть способностью к организации профессиональную деятельность работников торгового предприятия по управлению торговым обслуживанием | <i>Практические задания, опрос, тесты</i> |
| ПК-7. Способен к организации предпринимательской деятельности в сфере торговли              | ИД-1 <sub>ПК-7</sub> Управляет материальными и трудовыми ресурсами в ходе предпринимательской деятельности  | У1 (ПК-7) Уметь управлять материальными и трудовыми ресурсами в ходе предпринимательской деятельности.<br>З1 (ПК-7) Знать категорийный аппарат для управления материальными и трудовыми ресурсами в ходе предпринимательской деятельности<br>В1 (ПК-7) Владеть навыками управле-   | <i>Практические задания, опрос, тесты</i> |

|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
|  | <p>ИД-2<sub>ПК-7</sub> Взаимодействует с потребителями и заинтересованными сторонами</p> <p>ИД-3<sub>ПК-7</sub> Контролирует и оценивает эффективность предпринимательской деятельности в сфере торговли</p>  | <p>ния материальными и трудовыми ресурсами в ходе предпринимательской деятельности</p> <p>У2 (ПК-7) Уметь взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонами.</p> <p>32 (ПК-7) Знать требования нормативных документов для взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами.</p> <p>В2 (ПК-7) Владеть способностью к взаимодействию с потребителями и заинтересованными сторонами.</p> <p>У3 (ПК-7) Уметь контролировать и оценивать эффективность предпринимательской деятельности в сфере торговли</p> <p>33 (ПК-7) Знать категорийный 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<sub>ПК-8</sub> Анализирует информацию, полученную на различных этапах производства продукции, работ (услуг) по показателям качества, характеризующих разрабатываемую и выпускаемую продукцию, работы (услуги)</p> <p>ИД-2<sub>ПК-8</sub> Разрабатывает корректирующие действия на основе покупательского опыта использования реализуемой продукции</p> <p>ИД-3<sub>ПК-8</sub> Анализирует причины, вызывающие снижение качества</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>31 (ПК-8) Знать категорийный 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>У2 (ПК-8) Уметь разрабатывать корректирующие действия на основе покупательского опыта использования реализуемой продукции.</p> <p>32 (ПК-8) Знать категорийный аппарат и методы разработки корректирующих действий на основе покупательского опыта использования реализуемой продукции.</p> <p>В2 (ПК-8) Владеть разработкой корректирующих действий на основе покупательского опыта использования реализуемой продукции.</p> <p>У3 (ПК-8) Уметь анализировать причины, вызывающие снижение качества продукции (работ, услуг), разрабатывать планы мероприятий по их устранению</p> | <p><i>Практические задания, опрос, доклад-презентация</i></p> |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  | <p>продукции (работ, услуг), разрабатывает планы мероприятий по их устранению</p> <p>ИД-4ПК-8 Разрабатывает мероприятия по предотвращению производства услуг, не соответствующих установленным требованиям</p> | <p>определять ожидаемые результаты решения выделенных задач.</p> <p>ЗЗ (ПК-8) Знать причины, вызывающие снижение качества продукции (работ, услуг), разрабатывать планы мероприятий по их устранению.</p> <p>ВЗ (ПК-8) Владеть способностью анализировать причины, вызывающие снижение качества продукции (работ, услуг), разрабатывать планы мероприятий по их устранению.</p> <p>У4 (ПК-8) Уметь разрабатывать мероприятия по предотвращению выпуска продукции, производства работ (услуг), не соответствующих установленным требованиям.</p> <p>З4 (ПК-8) Знать требования нормативных документов по предотвращению выпуска продукции, производства работ (услуг), не соответствующих установленным требованиям.</p> <p>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 форма обучения | очно-заочная форма обучения | заочная форма обучения |
|---|----------------------|-----------------------------|------------------------|
| Общая трудоемкость                      | 4 ЗЕТ                | 4 ЗЕТ                       | нет                    |
| Часов по учебному плану                 | 144                  | 144                         |                        |
| в том числе                             |                      |                             |                        |
| аудиторные занятия (контактная работа): | 50                   | 34                          |                        |
| - занятия лекционного типа              | 32                   | 16                          |                        |
| - занятия семинарского типа             | 16                   | 16                          |                        |
| - контроль самостоятельной работы       | 2                    | 2                           |                        |
| самостоятельная работа                  | 58                   | 74                          |                        |
| Промежуточная аттестация – экзамен      | 36                   | 36                          |                        |

#### 3.2. Содержание дисциплины

|  | Всего | в том числе   |                        |
|--|-------|---|------------------------|
|  |       | Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы<br>из них | Самостоятельная работа |

| Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины                        | (часы) |              |         | Занятия лекционного типа |              |         | Занятия семинарского типа |              |         | Занятия лабораторного типа |              |         | Всего |              |         |       |              |         |
|--|--------|--------------|---------|--------------------------|--------------|---------|---------------------------|--------------|---------|----------------------------|--------------|---------|-------|--------------|---------|-------|--------------|---------|
|  | Очная  | Очно-заочная | Заочная | Очная                    | Очно-заочная | Заочная | Очная                     | Очно-заочная | Заочная | Очная                      | Очно-заочная | Заочная | Очная | Очно-заочная | Заочная | Очная | Очно-заочная | Заочная |
| Тема 1. Понятийный аппарат торгового обслуживания                                  | 14     | 14           |         | 4                        | 2            |         | 2                         | 2            |         |                            |              |         | 6     | 4            |         | 8     | 10           |         |
| Тема 2. Организация торгового обслуживания в торговых предприятиях разных форматов | 14     | 14           |         | 4                        | 2            |         | 2                         | 2            |         |                            |              |         | 6     | 4            |         | 8     | 10           |         |
| Тема 3. Качество торгового обслуживания  | 24     | 26           |         | 8                        | 4            |         | 4                         | 4            |         |                            |              |         | 12    | 8            |         | 12    | 18           |         |
| Тема 4. Правила торгового обслуживания   | 30     | 26           |         | 8                        | 4            |         | 4                         | 4            |         |                            |              |         | 12    | 8            |         | 18    | 18           |         |
| Тема 5. Психологические особенности в сфере обслуживания                           | 24     | 26           |         | 8                        | 4            |         | 4                         | 4            |         |                            |              |         | 12    | 8            |         | 12    | 18           |         |
| Экзамен  | 36     | 36           |         |                          |              |         |                           |              |         |                            |              |         | 2     | 2            |         |       |              |         |
| Итого (включая КСИФР -2 часа)  | 144    | 144          |         | 32                       | 16           |         | 16                        | 16           |         |                            |              |         | 50    | 32           |         | 58    | 74           |         |

Промежуточная аттестация включает, наряду с традиционными ответами на вопросы (тесты) по программе дисциплины, выполнение практических заданий.

Практическая подготовка предусматривает выполнение практических заданий.

На проведение практических занятий в форме практической подготовки отводится 10 часов.

Практическая подготовка направлена на формирование и развитие:

- практических навыков в соответствии с профилем ОП:
- планирование и принятие решений в области выбранной профессиональной деятельности и оценка их эффективности
- управление качеством товаров и услуг с использованием современных методов и средств исследований
- анализ, оценка и прогнозирование результатов профессиональной деятельности организации (предприятия)
- подготовка исходных данных и проведение расчетов экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность предприятия;
- компетенции:

ПК-3 Способен контролировать профессиональную деятельность работников торговых предприятий

ПК-7 Способен к организации предпринимательской деятельности в сфере торговли

ПК-8. Способен к выполнению работ по управлению качеством процессов производства продукции и оказания услуг

Текущий контроль успеваемости реализуется в рамках занятий семинарского типа, индивидуальных консультаций.

Контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведены в п. 5.2.

#### **4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся**

Виды самостоятельной работы:

- 1) Практическое задание (типовые задания см. п.5). Задания выполняются в письменной форме. При необходимости сопровождается иллюстрациями. Шкала оценивания – зачет/незачет
- 2) Доклад-презентация (темы см. в п.5.) Шкала оценивания – зачет/незачет.
- 3) Подготовка к опросу. (типовые вопросы см. в п.5). Шкала оценивания: оценка по 7 балльной шкале.
- 4) Тесты (типовые тесты см. в п.5). Шкала оценивания – оценка. Оценка считается положительной при количестве правильных ответов больше 50%.

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

#### **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»
- 2) Чкалова, О. В. Торговое дело. Организация, технология и проектирование торговых предприятий : учебник / О.В. Чкалова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2013. — 384 с. — (Высшее образование. Бакалавриат). - ISBN 978-5-91134-804-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/424923>

#### **Тема 3. Качество торгового обслуживания**

- 1) Чкалова, О. В. Торговое дело. Организация, технология и проектирование торговых предприятий : учебник / О.В. Чкалова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2013. — 384 с. — (Высшее образование. Бакалавриат). - ISBN 978-5-91134-804-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/424923>
- 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" от 7.02.1992 с изм. и дополн.
- 2) Правила продажи отдельных видов товаров от 19 января 1998 г. № 55 (в посл.ред. Постановлений Правительства РФ)

#### **Тема 6. Психологические особенности в сфере обслуживания**

- 1) Кузьмина, Е. Г. Психология управления : практикум / Е. Г. Кузьмина, Н. В. Бубчикова. - 3-е изд., стер. - Москва : ФЛИНТА, 2020. - 107 с. - ISBN 978-5-9765-2437-8. -

Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1149671> (дата обращения: 20.03.2021). – Режим доступа: по подписке.

2) Захарова, Л. Н. Психология управления: учебное пособие / Л. Н. Захарова. - Москва : Логос, 2020. - 376 с. - (Новая университетская библиотека). - ISBN 978-5-98704-499-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1213703> (дата обращения: 20.03.2021). – Режим доступа: по подписке.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный курс «Управление торговым обслуживанием» <https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=10186>, созданный в системе электронного обучения ННГУ - <https://e-learning.unn.ru/>.

## 5 Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

Для прохождения промежуточной аттестации студенту следует

1) в течение семестра выполнить практические задания (по теме 1-5). Примерные задания приведены ниже. Каждая тема предполагает не более одного задания. Каждая из письменных работ должна быть оценена по шкале зачет/незачет как зачетная.

2) в течение семестра пройти тестирование (темы 1-5). Вопросы, на основании которых строятся тестовые задания, а также примерные тестовые задания приведены ниже. Количество правильных ответов в тесте – не менее 50%.

### 5.1.Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине

| Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций) | Шкала оценивания сформированности компетенций  |  |   |  |   |  |  |
|--|--|--|---|--|---|--|--|
|  | плохо  | неудовлетворительно  | удовлетворительно   | хорошо   | очень хорошо  | отлично  | превосходно  |
| <u>Знания</u>  | Отсутствие знаний теоретического материала.<br><br>Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа | Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.                         | Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок.                                 | Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок  | Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок                     | Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.                     | Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.                                   |
| <u>Умения</u>  | Отсутствие минимальных умений . Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося                              | При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения.<br><br>Имели место грубые | Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания | Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены | Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи . Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с | Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с небольшими несущественным | Продемонстрированы все основные умения, Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в |



|               |  |   |   |  |  |  |   |
|---------------|--|---|---|--|--|--|---|
|               | от ответа  | ошибки.   | но не в полном объеме.  | все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.                                       | недочетами.  | недочетами, выполнены все задания в полном объеме.                                       | полном объеме без недочетов                                       |
| <u>Навыки</u> | Отсутствие владения материалом. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа | При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки.<br><br>Имели место грубые ошибки. | Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами | Продемонстрированы базовые навыки<br><br>при решении стандартных задач с некоторыми недочетами | Продемонстрированы базовые навыки<br><br>при решении стандартных задач без ошибок и недочетов. | Продемонстрированы навыки<br><br>при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов. | Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач |

### Шкала оценки при промежуточной аттестации

| Оценка                     | Уровень подготовки  |
|----------------------------|---|
| <b>превосходно</b>         | 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 |
| <b>отлично</b>             | Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «отлично»  |
| <b>очень хорошо</b>        | Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «очень хорошо»  |
| <b>хорошо</b>              | Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «хорошо»  |
| <b>удовлетворительно</b>   | 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»                                      |
| <b>неудовлетворительно</b> | Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», ни одна из компетенций не сформирована на уровне «плохо»   |
| <b>плохо</b>               | Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»   |

## 5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения.

### 5.2.1 Контрольные вопросы к экзамену

|         |                             |
|---------|-----------------------------|
| Вопросы | Код формируемой компетенции |
|---------|-----------------------------|

|  |      |
|--|------|
| 1. Формы торгового обслуживания. Методы продажи товаров.   | ПК-8 |
| 2. Концепция качества торгового обслуживания.  | ПК-8 |
| 3. Методы оценки качества торгового обслуживания   | ПК-8 |
| 4. Показатели качества торгового обслуживания услуг  | ПК-8 |
| 5. Методика оценки качества торгового обслуживания, основанная на модели «SERVQUAL».                                 | ПК-8 |
| 6. Торговое обслуживание: его составляющие и критерии оценки.  | ПК-3 |
| 7. Организация обслуживания при комиссионной торговле  | ПК-7 |
| 8. Клиентоориентированный подход к созданию торговой услуги.   | ПК-3 |
| 9. Обязательные требования к услуге реализации товаров и сертификация услуг розничной торговли.                      | ПК-3 |
| 10. Классификация торговых услуг в розничной торговле.   | ПК-8 |
| 11. Классификация торговых услуг в оптовой торговле.   | ПК-8 |
| 12. Программы лояльности в торговом обслуживании   | ПК-7 |
| 13. Цифровые инновации в торговом обслуживании   | ПК-7 |
| 14. Стратегии повышения качества торгового обслуживания покупателей  | ПК-8 |
| 15. Подход в управлении качеством торговых услуг с целью повышения безопасности                                      | ПК-8 |
| 16. Подход в управлении качеством торговых услуг с целью повышения эффективности торгового обслуживания              | ПК-8 |
| 17. Подход в управлении качеством торговых услуг с целью повышения удовлетворенности потребителя.                    | ПК-8 |
| 18. Методы оценки удовлетворенности потребителей   | ПК-8 |
| 19. Пути повышения качества услуг и обслуживания потребителей.   | ПК-8 |
| 20. Стандарты обслуживания как внутренняя форма контроля качества услуг и обслуживания на предприятиях сферы сервиса | ПК-8 |
| 21. Природа, функции конфликта. Причины и методы преодоления конфликтов.   | ПК-3 |
| 22. Процесс развития конфликтов.   | ПК-7 |
| 23. Работа с жалобами потребителей. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций.                              | ПК-7 |
| 24. Конфликтные ситуации между исполнителями и потребителями услуг и их урегулирование.                              | ПК-7 |
| 25. Сущность и структура делового общения. Беседа, виды деловых бесед.   | ПК-7 |
| 26. Приемы делового общения в розничной торговле.  | ПК-7 |
| 27. Понятие стресса. Модель стрессовой ситуации.   | ПК-7 |
| 28. Факторы, вызывающие стресс. Симптомы стресса.  | ПК-7 |
| 29. Методы предотвращения стресса  | ПК-7 |
| 30. Управление качеством обслуживания при продаже сложно-технических товаров   | ПК-8 |
| 31. Правовое регулирование отношений при обслуживании.   | ПК-7 |
| 32. Управление качеством обслуживания при продаже тканей товаров   | ПК-8 |
| 33. Управление качеством обслуживания при продаже строительных товаров   | ПК-8 |
| 34. Управление качеством обслуживания при продаже ювелирных товаров  | ПК-8 |
| 35. Управление качеством обслуживания при продаже продовольственных товаров  | ПК-8 |

|   |      |
|---|------|
| 36. Управление качеством обслуживания при продаже обуви               | ПК-8 |
| 37. Управление качеством обслуживания при продаже меховых товаров     | ПК-8 |
| 38. Управление качеством обслуживания при продаже бельевого трикотажа | ПК-8 |
| 39. Управление качеством обслуживания при продаже детских товаров     | ПК-8 |
| 40. Управление качеством обслуживания при продаже ювелирных товаров   | ПК-8 |

### 5.2.2. Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенции

#### «ПК-3»

1. Услуга "розничная торговля" включает:
  - 1.1) реализацию товаров;
  - 1.2) оказание помощи покупателю в совершении покупки и при ее использовании, показ, как работать;
  - 1.3) информационно-консультационные услуги;
  - 1.4) создание удобств покупателям.
2. По законодательству РФ, продавец обязан хранить холодильник до его оплаты:
  - 2.1) столько, сколько просит покупатель;
  - 2.2) не более одних суток;
  - 2.3) не более одного часа;
  - 2.4) нет правильного ответа.
3. Примером формы торгового обслуживания может быть:
  - 3.1) салонное обслуживание;
  - 3.2) самообслуживание;
  - 3.3) *внемагазинная торговля*;
  - 3.4) Cash & Carry
4. Поставьте в соответствие помеченным римскими цифрами объектам их определения, данные под буквами А...Г.
  - I. Самообслуживание — это когда...
  - II. Открытая выкладка — это когда...
  - III. Традиционный метод продажи — когда...
  - IV. 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.
5. Укажите, подлежат ли обмену товары надлежащего качества:
  - 5.1) да, по усмотрению покупателя;
  - 5.2) да, в соответствии с действующим законодательством, отдельные позиции недовольственных товаров;
  - 5.3) да, в соответствии с действующим законодательством, все товары;
  - 5.4) нет.

#### «ПК-7»

1. Назовите методы продажи товаров:
  - 1.1) магазинные, внемагазинные;
  - 1.2) по заказам, Cash & Carry;

- 1.3) самообслуживание, через прилавок, по образцам;
- 1.4) основные и дополнительные.
2. Укажите, кому покупатель может предъявить претензию, если ему продан товар, в котором появился недостаток в течение гарантийного срока:
  - 1.1) только продавцу;
  - 1.2) только изготовителю;
  - 1.3) по своему усмотрению продавцу или изготовителю;
  - 1.4) 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.

### **5.2.3. Темы докладов-презентаций для оценки сформированности компетенции «ПК-8»**

1. Факторы, формирующие качество торгового обслуживания в отечественной практике продовольственных магазинов (указать специализацию).
2. Факторы, формирующие качество торгового обслуживания в отечественной практике непродовольственных магазинов (указать специализацию).
3. Факторы, формирующие качество торгового обслуживания в зарубежной практике продовольственных магазинов (указать специализацию).
4. Факторы, формирующие качество торгового обслуживания в зарубежной практике непродовольственных магазинов (указать специализацию).
5. Цифровые инновации в отечественной практике торгового обслуживания продовольственных магазинов (указать специализацию).
6. Цифровые инновации в отечественной практике торгового обслуживания непродовольственных магазинов (указать специализацию).
7. Цифровые инновации в зарубежной практике торгового обслуживания продовольственных магазинов (указать специализацию).
8. Цифровые инновации в зарубежной практике торгового обслуживания непродовольственных магазинов (указать специализацию).

### **5.2.4. Типовые задания/задачи 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   |                  |

#### «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). |  |

### «ПК-8»

#### «Оценка качества торгового обслуживания методом SERVQUAL»

**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.

#### 5.2.5. Типовые вопросы для обсуждения 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»?

##### «ПК-7»

1. Укажите отличительную особенность планировки магазинов Cash & Carry.
2. В чем преимущества и недостатки стоковых магазинов?
3. В чем состоят особенности ассортимента стоковых, комиссионных магазинов и магазинов second hand? Что между ними общего?
4. Торговля по заказам — это дополнительная услуга розничной торговли или технология торговли?
5. Какие составные элементы относятся к продаже товаров и обслуживанию покупателей?

#### **«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?

### **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

Основная литература:

1) Чкалова, О. В. Торговое дело. Организация, технология и проектирование торговых предприятий : учебник / О.В. Чкалова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2013. — 384 с. — (Высшее образование. Бакалавриат). - ISBN 978-5-91134-804-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/424923>

Дополнительная литература:

1) Депутатова, Е. Ю. Методика оценки и факторы повышения качества обслуживания в розничной торговле : учебное пособие / Е. Ю. Депутатова, А. О. Зверева, С. Б. Ильяшенко. - 3-е изд. - Москва : Дашков и К, 2020. - 138 с. - ISBN 978-5-394-03790-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1232145> (дата обращения: 19.03.2021). — Режим доступа: по подписке.

2) Синяева, И. М. Маркетинг услуг / Синяева И.М., Романенкова О.Н., Синяев В.В., - 2-е изд. - Москва : Дашков и К, 2017. - 252 с.: ISBN 978-5-394-02723-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/430570>

(дата обращения: 19.03.2021). — Режим доступа: по подписке.

3) Кузьмина, Е. Г. Психология управления : практикум / Е. Г. Кузьмина, Н. В. Бубчикова. - 3-е изд., стер. - Москва : ФЛИНТА, 2020. - 107 с. - ISBN 978-5-9765-2437-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1149671> (дата обращения: 20.03.2021). — Режим доступа: по подписке.

4) Захарова, Л. Н. Психология управления : учебное пособие / Л. Н. Захарова. - Москва : Логос, 2020. - 376 с. - (Новая университетская библиотека). - ISBN 978-5-98704-499-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1213703> (дата обращения: 20.03.2021). — Режим доступа: по подписке.

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 электрон-

ная 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**

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.



Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ННГУ по направлению подготовки 38.03.06 «Торговое дело», направленность (профиль) программы бакалавриата «Управление торговой и логистической деятельностью».

Автор:

д.э.н., профессор  
кафедры торгового дела

О.В.Чкалова

Рецензент:

Директор АНО «Эксперт-НН»

Н.А. Баринова

Заведующий кафедрой  
торгового дела  
д.э.н., профессор

О.В. Чкалова

Программа одобрена на заседании методической комиссии Института экономики и предпринимательства от «14» ноября 2022 года, протокол № 6.