

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 МК

С.Д. Макарова

15 марта 2021 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры торгового дела

Протокол от 04 марта 2021 г. № 3
Зав. кафедрой _____ О.В. Чкалова

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 _{ПК-3} Изучает и контролирует результаты профессиональной деятельности работников торгового предприятия ИД-2 _{ПК-3} Решает задачи по совершенствованию профессиональной деятельности работников торгового предприятия	У1 (ПК-3) Уметь контролировать результаты профессиональной деятельности работников торгового предприятия по управлению торговым обслуживанием 31(ПК-3) Знать способы организации и контроля результатов профессиональной деятельности работников торгового предприятия по управлению торговым обслуживанием В1(ПК-3) Владеть способностью контролировать результаты профессиональной деятельности работников торгового предприятия по управлению торговым обслуживанием У2 (ПК-3) Уметь организовывать профессиональную деятельность работников торгового предприятия по управлению торговым обслуживанием 32(ПК-3) Знать способы организации профессиональной деятельности работников торгового предприятия по управлению торговым обслуживанием 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 _{ПК-7} Управляет материальными и трудовыми ресурсами в ходе предпринимательской деятельности	У1 (ПК-7) Уметь управлять материальными и трудовыми ресурсами в ходе предпринимательской деятельности. 31 (ПК-7) Знать категорийный 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	<i>Практические задания, опрос, тесты</i>

	<p>ИД-2_{ПК-7} Взаимодействует с потребителями и заинтересованными сторонами</p> <p>ИД-3_{ПК-7} Контролирует и оценивает эффективность предпринимательской деятельности в сфере торговли</p>	<p>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_{ПК-8} Анализирует информацию, полученную на различных этапах производства продукции, работ (услуг) по показателям качества, характеризующих разрабатываемую и выпускаемую продукцию, работы (услуги)</p> <p>ИД-2_{ПК-8} Разрабатывает корректирующие действия на основе покупательского опыта использования реализуемой продукции</p> <p>ИД-3_{ПК-8} 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-4_{ПК-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

2.2. Содержание дисциплины:						
Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины	Всего (часы)	в том числе				Самостоятельная работа обучающегося, часы
		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы				
		из них				
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Занятия лабораторного типа	Всего	

	Очная	Очно-заочная		Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-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. М.: ФОРУМ:ИНФРА -М-2016.-384с.

Тема 3. Качество торгового обслуживания

- 1) Чкалова О.В. Торговое дело. М.: ФОРУМ:ИНФРА -М-2016.-384с.
- 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. 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 незначительных 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 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 незначительными 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 владения	При решении стандартных	Имеется ми-	Продемонстрирова-	Продемонстри-	Продемонстрирова-	Продемонстриро-

	материалом. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	минимальный набор навыков для решения стандартных задач с которыми недочетами	ны базовые навыки при решении стандартных задач с которыми недочетами	вые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов.	ны навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов.	ван творческий подход к решению нестандартных задач
--	--	--	---	---	--	---	---

Шкала оценки при промежуточной аттестации

Оценка	Уровень подготовки
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», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «отлично»
очень хорошо	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»
хорошо	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»
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»
неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», ни одна из компетенций не сформирована на уровне «плохо»
плохо	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 непродовольственных 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 прилавки, 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 прилавки;

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 ним 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 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

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.