|  |  |
| --- | --- |
| Министерство науки и высшего образования Российской Федерации | |
| Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение | |
| высшего образования | |
| «Российский государственный университет им. А.Н. Косыгина | |
| (Технологии. Дизайн. Искусство)» | |
|  | |
| Институт | Экономики и менеджмента |
| Кафедра | Коммерции и сервиса |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  **УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | | |
| **СЕРВИСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ В ТОРГОВЛЕ** | | |
| Уровень образования | бакалавриат | |
| Направление подготовки | 38.03.06 | Торговое дело |
| Направленность (профиль) | Организация и управление торговой деятельностью | |
| Срок освоения образовательной программы по очной форме обучения | 4 года | |
| Форма обучения | очно-заочная | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Рабочая программа практики основной профессиональной образовательной программы высшего образования, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры, протокол № 12 от 08.06.2021 г. | | | |
| Разработчик рабочей программы практики: | | | |
|  | доцент | С.А. Першукова | |
|  | занимаемая должность | инициалы, фамилия | |
| Заведующий кафедрой | | C:\Users\user4\Desktop\Завьялова\Подписи\Подпись Мишаков1.jpgВ.Ю. Мишаков |

# ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

* + - 1. Учебная дисциплина «Сервисное обслуживание в торговле» изучается в пятом семестре.

## Форма промежуточной аттестации:

зачет

## Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

* + - 1. Учебная дисциплина Сервисное обслуживание в торговле относится к обязательной части.
      2. Основой для освоения дисциплины являются результаты обучения по предшествующим дисциплинам:
    - Маркетинг.
      1. Результаты обучения по учебной дисциплине, используются при изучении следующих дисциплин и прохождения практик:
    - Производственная практика. Преддипломная практика.

# ЦЕЛИ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

* + - 1. Целями изучения дисциплины Сервисное обслуживание в торговле являются:
    - изучение понятия организация производства и формирование навыков научно-теоретического подхода к решению задач профессиональной направленности и практического их использования в дальнейшей профессиональной деятельности;
    - формирование у обучающихся компетенции(-й), установленной(-ых) образовательной программой по данной дисциплине.
      1. Результатом обучения по учебной дисциплине является овладение обучающимися знаниями, умениями, навыками и опытом деятельности, характеризующими процесс формирования компетенции(й) и обеспечивающими достижение планируемых результатов освоения учебной дисциплины.

## Формируемые компетенции, индикаторы достижения компетенций, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине:

| **Код и наименование компетенции** | **Код и наименование индикатора**  **достижения компетенции** | **Планируемые результаты обучения**  **по дисциплине** |
| --- | --- | --- |
| ОПК-4  Способен предлагать экономически и финансово обоснованные организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности | ИД-ОПК-4.1  Организация работы с поставщиками и покупателями на рынке закупок и сбыта  (продажи) товаров | * демонстрирует теоретические знания нормативно-правовых основ регулирования торговой деятельности; * демонстрирует теоретические знания ведения торговли, методов продажи товаров и организации торгового процесса продажи товаров; * демонстрирует навыки работа с рекламациями покупателей как средством повышения качества торговой услуги. |
| ИД-ОПК-4.4  Организация разработки мероприятий по повышению качества реализуемых товаров (услуг) и обеспечению их соответствия потребностям рынка закупок и сбыта (продажи) товаров и экспортным требованиям | * демонстрирует теоретические знания нормативно-правовых документов в области качества реализуемых товаров (услуг); * демонстрирует знания методик определения показателей качества торговой услуги; * осуществляет контроль за показателями качества торговой услуги на их соответствие потребностям рынка и сбыта (продажи) товаров. |

# СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

* + - 1. Общая трудоёмкость учебной дисциплины по учебному плану составляет:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| по очно-заочной форме обучения – | 3 | з.е. | 108 | час. |

## Структура учебной дисциплины для обучающихся по видам занятий (очная форма обучения) не предусмотрена

## Структура учебной дисциплины для обучающихся по видам занятий (очно-заочная форма обучения)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Структура и объем дисциплины** | | | | | | | | | |
| **Объем дисциплины по семестрам** | **форма промежуточной аттестации** | **всего, час** | **Контактная аудиторная работа, час** | | | | **Самостоятельная работа обучающегося, час** | | |
| **лекции, час** | **практические занятия, час** | **лабораторные занятия, час** | **практическая подготовка, час** | **курсовая работа** | **самостоятельная работа обучающегося, час** | **промежуточная аттестация, час** |
| *5* семестр | зачет | 108 | 17 | 34 | - | - | - | 57 | - |
| Всего: |  | 108 | 17 | 34 | - | - | - | 57 | - |

## Структура учебной дисциплины для обучающихся по видам занятий (заочная форма обучения) не предусмотрена

## Структура учебной дисциплины для обучающихся по разделам и темам дисциплины: (очная форма обучения)

Не реализуется

## Структура учебной дисциплины для обучающихся по разделам и темам дисциплины: (очно-заочная форма обучения)

| **Планируемые (контролируемые) результаты освоения:**  **код(ы) формируемой(ых) компетенции(й) и индикаторов достижения компетенций** | **Наименование разделов, тем;**  **форма(ы) промежуточной аттестации** | **Виды учебной работы** | | | | **Самостоятельная работа, час** | **Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости;**  **формы промежуточного контроля успеваемости** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Контактная работа** | | | |
| **Лекции, час** | **Практические занятия, час** | **Лабораторные работы, час** | **Практическая подготовка, час** |
|  | **Пятыйсеместр** | | | | | | |
| ОПК-4  ИД-ОПК-4.1  ИД-ОПК-4.4 | **Раздел I.** Нормативно-правовые основы регулирования торговой деятельности | х | х | х | х | 27 |  |
| Тема 1.1. Федеральный закон “Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации». | 2 |  | х |  | х | Формы текущего контроля  по разделу I:  устный опрос |
| Тема 1.2. Организация государственного контроля торговли | 4 |  | х |  | х |
| Практическое занятие № 1. Изучение прав потребителей. |  | 8 | х |  | х |
| ОПК-4  ИД-ОПК-4.1  ИД-ОПК-4.4 | **Раздел II.** Продажа товаров и обслуживание покупателей | х | х | х | х | 30 | Формы текущего контроля  по разделу II:  индивидуальное задание |
| Тема 2.1. Услуга розничной торговли. Основные и дополнительные услуги. | 2 |  | х |  | х |
| Тема 2.2. Новые формы ведения торговли и методы продажи товаров | 2 |  | х |  | х |
| Тема 2.3. Торговый процесс продажи товаров. | 2 |  | х |  | х |
| Тема 2.4. Качество торговой услуги и ее оценка методом SERVQUAL | 2 |  | х |  | х |
| Тема 2.5. Работа с рекламациями покупателей как средство повышения качества торговой услуги. | 3 |  | х |  | х |
| Практическое занятие № 2.1 Исследование показателей качества для оценки торговой услуги |  | 26 | х |  | х |
| ОПК-4  ИД-ОПК-4.1  ИД-ОПК-4.4 | Зачет | х | х | х | х | х | Устный опрос по билетам |
| **ИТОГО за весь период** | | **17** | **34** | **-** | **-** | **57** |  |

## Структура учебной дисциплины для обучающихся по разделам и темам дисциплины: (заочная форма обучения)

* + - 1. не реализуется

## Краткое содержание учебной дисциплины

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ пп** | **Наименование раздела и темы дисциплины** | **Содержание раздела (темы)** |
| **Раздел I** | **Нормативно-правовые основы регулирования торговой деятельности** | |
| Тема 1.1 | Федеральный закон “Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации». | [Цели и сфера применения настоящего Федерального закона](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_95629/7e3da32ebe92f60a88ab70b4f722068260aa6293/). [Правовое регулирование отношений в области торговой деятельности](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_95629/e1f88000c8e61414e28c83a8cbec09197bc9aaa5/). [Методы государственного регулирования торговой деятельности](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_95629/6588ed085de77b521f8e5efa56be3b95cfd8fc5b/). [Участие в формировании и реализации государственной политики в области торговой деятельности некоммерческих организаций, объединяющих хозяйствующих субъектов, осуществляющих торговую деятельность, и некоммерческих организаций, объединяющих хозяйствующих субъектов, осуществляющих поставки товаров](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_95629/7318c9382baf1a593d68e29a7f9ae30f9ee4e028/). [Требования к организации и осуществлению торговой деятельности](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_95629/fffe7ad74599e3a84b9924fade12053227f88f76/).  ["ГОСТ Р 51303-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Торговля. Термины и определения" (утв. Приказом Росстандарта от 28.08.2013 N 582-ст) (ред. от 22.04.2020)](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_167655/) |
| Тема 1.2 | Организация государственного контроля торговли | Задачи и функции органов государственного контроля над торговлей. Органы контроля их компетенции и полномочия. Объекты контроля. Правила проведения проверок. Закон РФ "О защите прав потребителей". |
| **Раздел II.** | **Продажа товаров и обслуживание покупателей** | |
| Тема 2.1. | Услуга розничной торговли. Основные и дополнительные услуги | Услуги торговли определение, назначение, специфика дополнительных услуг для предприятий розничной торговли. Классификация услуг торговли по гост. Классификация услуг розничной торговли и их характеристика. Виды дополнительных услуг. |
| Тема 2.2. | Новые формы ведения торговли и методы продажи товаров. | Способ реализации товара и форма продажи товара. Формы розничных продаж товаров. Перспективы розничных форм продаж. Современные формы продаж. Формы продаж оптовой торговли. |
| Тема 2.3 | Торговый процесс продажи товаров | технология торговли. способ организации торговой деятельности. формы продажи товаров. торговое обслуживание. форма торгового обслуживания. процесс торгового обслуживания. условия торгового обслуживания. качество торгового обслуживания. культура торгового обслуживания. радиус торгового обслуживания. |
| Тема 2.4. | Торговый процесс продажи товаров. Качество торговой услуги и ее оценка методом SERVQUAL. | Объекты и методы исследования. Сущность методики. Коэффициенты уровня качества обслуживания покупателей. Показатели сравнительной комплексной оценки системы обслуживания. |
| Тема 2.5. | Работа с рекламациями покупателей как средство повышения качества торговой услуги. | Потребитель. Предмет рекламации. причины возникновения рекламаций: разбор рекламации Оценка удовлетворенности клиента. |

## Организация самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа студента – обязательная часть образовательного процесса, направленная на развитие готовности к профессиональному и личностному самообразованию, на проектирование дальнейшего образовательного маршрута и профессиональной карьеры.

Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине организована как совокупность аудиторных и внеаудиторных занятий и работ, обеспечивающих успешное освоение дисциплины.

Аудиторная самостоятельная работа обучающихся по дисциплине выполняется на учебных занятиях под руководством преподавателя и по его заданию*.* Аудиторная самостоятельная работа обучающихся входит в общий объем времени, отведенного учебным планом на аудиторную работу, и регламентируется расписанием учебных занятий.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся – планируемая учебная, научно-исследовательская, практическая работа обучающихся, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия, расписанием учебных занятий не регламентируется.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся включает в себя:

подготовку к лекциям, практическим занятиям, зачету;

изучение учебных пособий;

изучение теоретического и практического материала по рекомендованным источникам;

подготовка к промежуточной аттестации в течение семестра;

создание наглядных пособий, презентаций по изучаемым темам и др.

Самостоятельная работа обучающихся с участием преподавателя в форме иной контактной работы предусматривает групповую и (или) индивидуальную работу с обучающимися и включает в себя:

проведение индивидуальных или групповых консультаций по отдельным темам/разделам дисциплины.

## Применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий

Реализация программы учебной дисциплины с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий регламентируется действующими локальными актами университета.

В электронную образовательную среду перенесены отдельные виды учебной деятельности:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **использование**  **ЭО и ДОТ** | **использование ЭО и ДОТ** | **объем, час** | **включение в учебный процесс** |
| смешанное обучение | зачет | 2 | в соответствии с расписанием учебных занятий |

ЭОР обеспечивают в соответствии с программой дисциплины:

* организацию самостоятельной работы обучающегося, включая контроль знаний обучающегося (самоконтроль, текущий контроль знаний и промежуточную аттестацию),
* методическое сопровождение и дополнительную информационную поддержку электронного обучения (дополнительные учебные и информационно-справочные материалы).

Текущая и промежуточная аттестации по онлайн-курсу проводятся в соответствии с графиком учебного процесса и расписанием.

# РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ, СИСТЕМА И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ

## Соотнесение планируемых результатов обучения с уровнями сформированности компетенции(й).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Уровни сформированности компетенции(-й)** | **Итоговое количество баллов**  **в 100-балльной системе**  **по результатам текущей и промежуточной аттестации** | **Оценка в пятибалльной системе**  **по результатам текущей и промежуточной аттестации** | **Показатели уровня сформированности** |
| **профессиональной(-ых)**  **компетенции(-й)** |
| ОПК-4  ИД-ОПК-4.1  ИД-ОПК-4.4 |
| высокий | *-* | зачтено | Обучающийся:   * свободно демонстрирует теоретические знания нормативно-правовых основ регулирования торговой деятельности; * демонстрирует теоретические знания ведения торговли, методов продажи товаров и организации торгового процесса продажи товаров; * демонстрирует навыки работа с рекламациями покупателей как средством повышения качества торговой услуги; * исчерпывающе и свободно демонстрирует нормативно-правовых документов в области качества реализуемых товаров (услуг); * демонстрирует знания методик определения показателей качества торговой услуги; * легко справляется с проведением контроля за показателями качества торговой услуги на их соответствие потребностям рынка и сбыта (продажи) товаров. * дает развернутые, полные и верные ответы на вопросы, в том числе, дополнительные. |
| повышенный | - | зачтено | Обучающийся:   * демонстрирует теоретические знания нормативно-правовых основ регулирования торговой деятельности; * демонстрирует теоретические знания ведения торговли, методов продажи товаров и организации торгового процесса продажи товаров; * демонстрирует навыки работа с рекламациями покупателей как средством повышения качества торговой услуги; * демонстрирует теоретические знания нормативно-правовых документов в области качества реализуемых товаров (услуг); * демонстрирует знания методик определения показателей качества торговой услуги; * осуществляет контроль за показателями качества торговой услуги на их соответствие потребностям рынка и сбыта (продажи) товаров. * ответ отражает полное знание материала, с незначительными пробелами, допускает единичные негрубые ошибки. |
| базовый | - | зачтено | Обучающийся:   * демонстрирует поверхностные теоретические знания нормативно-правовых основ регулирования торговой деятельности; * демонстрирует теоретические знания ведения торговли, методов продажи товаров и организации торгового процесса продажи товаров; * демонстрирует навыки работа с рекламациями покупателей как средством повышения качества торговой услуги; * демонстрирует фрагментарные теоретические знания нормативно-правовых документов в области качества реализуемых товаров (услуг); * испытывает затруднения в знаниях методик определения показателей качества торговой услуги; * не способен осуществить контроль за показателями качества торговой услуги. * ответ отражает знания на базовом уровне теоретического и практического материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профилю обучения. |
| низкий | - | не зачтено | Обучающийся:   * демонстрирует поверхностные теоретические знания нормативно-правовых основ регулирования торговой деятельности; * испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений ведения торговли, методов продажи товаров и организации торгового процесса продажи товаров; * демонстрирует навыки работа с рекламациями покупателей как средством повышения качества торговой услуги; * демонстрирует фрагментарные теоретические знания нормативно-правовых документов в области качества реализуемых товаров (услуг); * испытывает затруднения в знаниях методик определения показателей качества торговой услуги; * не способен осуществить контроль за показателями качества торговой услуги. * выполняет задания только по образцу и под руководством преподавателя; * ответ отражает отсутствие знаний на базовом уровне теоретического и практического материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы. |

# ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ, ВКЛЮЧАЯ САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

* + - 1. При проведении контроля самостоятельной работы обучающихся, текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине проверяется уровень сформированности у обучающихся компетенций и запланированных результатов обучения по дисциплине, указанных в разделе 2 настоящей программы.

## Формы текущего контроля успеваемости, примеры типовых заданий:

| **№ пп** | **Формы текущего контроля** | * + - 1. **Примеры типовых заданий** |
| --- | --- | --- |
| *1* | Устный опрос | Вопросы:  1. Назовите сроки, в течение которых потребитель может обратиться к продавцу с требованием обмена товара надлежащего качества.  2. Охарактеризуйте товар с недостатком и существенным недостатком. В чем состоит особенность реализации таких товаров для продавца?  3. С какими требованиями покупатель может обратиться к продавцу, если ему продан товар с недостатком? |
| *2* | Индивидуальное задание | Задание 1. Изучите содержание услуг в магазине. Заполните предлагаемую таблицу.  Таблица – Классификация услуг розничной торговли   |  |  | | --- | --- | | Услуги торговли | Содержание услуг | | Реализация товаров |  | | Оказание помощи покупателю в совершении покупки и при ее использовании |  | | Информационно-консультационные услуги |  | | Создание удобств покупателям |  |   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.  Таблица – 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 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 |  | | Доставка товаров покупателям на дом или в иное указанное покупателем место |  | | Сборка, установка и подключение сложно-технических товаров |  | | Сборка, установка и подключение товаров в тех случаях, если техническими требованиями не предусмотрены условия об обязательном участии соответствующего специалиста (например, подключение холодильника) |  | |

## Критерии, шкалы оценивания текущего контроля успеваемости:

| **Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)** | **Критерии оценивания** | **Шкалы оценивания** | |
| --- | --- | --- | --- |
| **100-балльная система** | **Пятибалльная система** |
| Индивидуальное задание | Обучающийся демонстрирует грамотное решение всех задач, использование правильных методов решения при незначительных вычислительных погрешностях (арифметических ошибках); | - | 5 |
| Продемонстрировано использование правильных методов при решении задач при наличии существенных ошибок в 1-2 из них; | - | 4 |
| Обучающийся использует верные методы решения, но правильные ответы в большинстве случаев (в том числе из-за арифметических ошибок) отсутствуют; | - | 3 |
| Обучающимся использованы неверные методы решения, отсутствуют верные ответы. | - | 2 |
| Устный опрос | Обучающийся знает основные определения, последователен в изложении материала, демонстрирует базовые знания дисциплины, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий. | *-* | зачтено |
| Обучающийся не знает основных определений, непоследователен и сбивчив в изложении материала, не обладает определенной системой знаний по дисциплине, не в полной мере владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий. | *-* | не зачтено |

## Промежуточная аттестация:

|  |  |
| --- | --- |
| **Форма промежуточной аттестации** | **Типовые контрольные задания и иные материалы**  **для проведения промежуточной аттестации:** |
| Зачет:  Устный опрос по билетам | Вариант 1   1. Какие составные элементы относятся к продаже товаров и обслуживанию покупателей?   2. Составить анкету для проведения социологического опроса методом SERVQUAL. Анкета должна содержать 22 вопроса (единичных показателя), сгруппированных в 5 групп (таблица):  • осязаемости (tangibles).  • надежности (reliability);  • отзывчивости (responsiveness);  • убедительности (assurance);  • сочувствию (empathy).  Таблица – Показатели качества для оценки торговой услуги   |  |  | | --- | --- | | Критерии качества (групповой показатель) | Единичные показатели качества | | Надежность |  | | Отзывчивость |  | | Материальность, осязаемость |  | | Убедительность, уверенность |  | | Сопереживание |  |   Вариант 2   1. Перечислите новые формы ведения розничной торговли.   2. Обработать результаты анкеты и определить общий показатель качества (Q). Результаты оформить в виде таблицы.  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 Qi = Рi – Еi ;  3) найти средние групповые коэффициенты качества по формулам (2–6) на с. 318–319);  Методика SERVQUAL предполагает: 1. Проведение анкетирования потребителей (экспертов — специалистов торговых предприятий): • потребители (эксперты) услуг оценивают ожидания относительно качества услуг; • потребители оценивают фактическое восприятие оказанных услуг. 2. Обработка результатов анкетирования: 2.1) по каждому из 22 показателей рассчитывается показатель качества путем вычитания рейтингов ожидания из рейтингов восприятия (Q i): .  Если индикатор качества Q имеет нулевое значение, значит, ожидания клиента совпадают с воспринятым фактическим качеством. При большем значении ожидания Е индикатор качества Q будет отрицательным. При большем значении восприятия Р — положительным. Нулевые и положительные индикаторы коэффициентов качества Q считаются успешными. Индикаторы, приближенные к нулю, — удовлетворительными. Отрицательные индикаторы — неудовлетворительными. 2.2) Определяется среднее арифметическое значение группового показателя качества (по пяти группам): Нj , Оj, Мj, Уj, Сj.   1. Найти общий показатель качества (Qобщ.) по формуле 2. Оценка качества торговой услуги по предложенной методике показывает: если полученная услуга соответствует ожиданиям покупателя, покупатель будет удовлетворен. В этой связи менеджерам торгового дела необязательно стремится к повышению уровня обслуживания, а целесообразнее избегать несоответствия качества обслуживания ожиданиям клиентов.   Таблица - Оценка качества торговой услуги методом SERVQUAL   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | Показатели качества торговой услуги | | Ожидание (по всем анкетам) (Е) | Восприятие (по всем анкетам) (Р) | Единичный коэффициент качества Q = P – E | | Групповой показатель качества | Единичный показатель качества | | Надежность |  |  |  |  | | Средний показатель надежности |  |  |  | Ср.ариф. | | Отзывчивость |  |  |  |  | | Средний групповой коэффициент отзывчивости |  |  |  | Ср.ариф. | | Материальность, осязаемость |  |  |  |  | | Средний групповой коэффициент материальности, осязаемости |  |  |  | Ср.ариф. | | Убедительность, уверенность |  |  |  |  | | Средний групповой коэффициент убедительности, уверенности |  |  |  | Ср.ариф. | | Сопереживание |  |  |  |  | | Средний групповой коэффициент сопереживания |  |  |  | Ср.ариф. | | Общий показатель качества |  |  |  |  | |

## Критерии, шкалы оценивания промежуточной аттестации учебной дисциплины:

| **Форма промежуточной аттестации** | **Критерии оценивания** | **Шкалы оценивания** | |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование оценочного средства** | **100-балльная система** | **Пятибалльная система** |
| Зачет:  Устный опрос по билетам | Обучающийся знает основные определения, последователен в изложении материала, демонстрирует базовые знания дисциплины, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий. | *-* | зачтено |
| Обучающийся не знает основных определений, непоследователен и сбивчив в изложении материала, не обладает определенной системой знаний по дисциплине, не в полной мере владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий. | *-* | не зачтено |

## Примерные темы курсовой работы: не предусмотрены

## Критерии, шкалы оценивания курсовой работы

| **Форма промежуточной аттестации** | **Критерии оценивания** | **Шкалы оценивания** | |
| --- | --- | --- | --- |
| **100-балльная система** | **Пятибалльная система** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

## Система оценивания результатов текущего контроля и промежуточной аттестации.

Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Форма контроля** | **100-балльная система** | **Пятибалльная система** |
| Текущий контроль: |  |  |
| - устный опрос | - | зачтено/не зачтено |
| - индивидуальное задание | - | 2 – 5 |
| Промежуточная аттестация  зачет  (устный опрос по билетам ) | - | зачтено/не зачтено |

# ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

* + - 1. Реализация программы предусматривает использование в процессе обучения следующих образовательных технологий:
    - проблемная лекция;
    - поиск и обработка информации с использованием сети Интернет;
    - дистанционные образовательные технологии;
    - самостоятельная работа в системе компьютерного тестирования;
    - обучение в сотрудничестве (командная, групповая работа).
      1. Примеры образовательных технологий: компьютерные симуляции, деловые и ролевые игры, разбор конкретных ситуаций, тренинги, эвристическое обучение, мозговой штурм, проблемное обучение, дебаты, метод проектов, сократический диалог, дерево решений, деловая корзина, панельная дискуссия, программа саморазвития и т.д.).

# ПРАКТИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА

* + - 1. Практическая подготовка в рамках учебной дисциплины не реализуется.

# ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

* + - 1. При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидовиспользуются подходы, способствующие созданию безбарьерной образовательной среды: технологии дифференциации и индивидуального обучения, применение соответствующих методик по работе с инвалидами, использование средств дистанционного общения, проведение дополнительных индивидуальных консультаций по изучаемым теоретическим вопросам и практическим занятиям, оказание помощи при подготовке к промежуточной аттестации.
      2. При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса лицам с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения.
      3. Учебные и контрольно-измерительные материалы представляются в формах, доступных для изучения студентами с особыми образовательными потребностями с учетом нозологических групп инвалидов:
      4. Для подготовки к ответу на практическом занятии, студентам с ограниченными возможностями здоровья среднее время увеличивается по сравнению со средним временем подготовки обычного студента.
      5. Для студентов с инвалидностью или с ограниченными возможностями здоровья форма проведения текущей и промежуточной аттестации устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.).
      6. Промежуточная аттестация по дисциплине может проводиться в несколько этапов в форме рубежного контроля по завершению изучения отдельных тем дисциплины. При необходимости студенту предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене.
      7. Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся создаются, при необходимости, фонды оценочных средств, адаптированные для лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе.

# МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

* + - 1. Характеристика материально-технического обеспечения дисциплины составляется в соответствии с требованиями ФГОС ВО.
      2. Материально-техническое обеспечение дисциплины при обучении с использованием традиционных технологий обучения.

| **Наименование учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортзалов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.** | **Оснащенность учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортивных залов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.** |
| --- | --- |
| 119071, г. Москва, ул. Малая Калужская, д.1 | |
| Аудитория №1516 для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. | Комплект учебной мебели, доска меловая. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины. |
| Аудитория №1815 для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. | Комплект учебной мебели, доска меловая. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины. |
| 119071, г. Москва, ул. Малая Калужская, д.1, стр.2 | |
| Аудитория №1330 для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. | Комплект учебной мебели, доска меловая, технические средства обучения, служащие для представления учебной информации: проектор. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины. |
| Аудитория №1226 (1):  - компьютерный класс для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации;  - помещение для самостоятельной работы, в том числе, научно- исследовательской, подготовки курсовых и выпускных квалификационных работ (в свободное от учебных занятии и профилактических работ время). | Комплект учебной мебели, доска маркерная, технические средства обучения, служащие для представления учебной информации: 29 персональных компьютеров с подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронным библиотекам и в электронную информационно-образовательную среду организации. |
| Аудитория №1226 (2):  - компьютерный класс для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации;  - помещение для самостоятельной работы, в том числе, научно- исследовательской, подготовки курсовых и выпускных квалификационных работ (в свободное от учебных занятии и профилактических работ время). | Комплект учебной мебели, доска маркерная, технические средства обучения, служащие для представления учебной информации: 21 персональный компьютер с подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронным библиотекам и в электронную информационно-образовательную среду организации. |
| **Помещения для самостоятельной работы обучающихся** | **Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся** |
| 119071, г. Москва, ул. Малая Калужская, д.1, стр.3 | |
| Аудитория №1154 - читальный зал библиотеки: помещение для самостоятельной работы, в том числе, научно-исследовательской, подготовки курсовых и выпускных квалификационных работ. | Шкафы и стеллажи для книг и выставок, комплект учебной мебели, 1 рабочее место сотрудника и 3 рабочих места для студентов, оснащенные персональными компьютерами с подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронным библиотекам и в электронную информационно-образовательную среду организации. |
| Аудитория №1155 - читальный зал библиотеки: помещение для самостоятельной работы, в том числе, научно- исследовательской, подготовки курсовых и выпускных квалификационных работ. | Каталоги, комплект учебной мебели, трибуна, 2 рабочих места для студентов, оснащенные персональными компьютерами с подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронным библиотекам и в электронную информационно-образовательную среду организации. |
| Аудитория №1156 - читальный зал библиотеки: помещение для самостоятельной работы, в том числе, научно- исследовательской, подготовки курсовых и выпускных квалификационных работ. | Стеллажи для книг, комплект учебной мебели, 1 рабочее место сотрудника и 8 рабочих места для студентов, оснащенные персональными компьютерами с подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронным библиотекам и в электронную информационно-образовательную среду организации. |

* + - 1. Материально-техническое обеспечение *учебной* *дисциплины* при обучении с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Необходимое оборудование** | **Параметры** | **Технические требования** |
| Персональный компьютер/ ноутбук/планшет,  камера,  микрофон,  динамики,  доступ в сеть Интернет | Веб-браузер | Версия программного обеспечения не ниже: Chrome 72, Opera 59, Firefox 66, Edge 79, Яндекс.Браузер 19.3 |
| Операционная система | Версия программного обеспечения не ниже: Windows 7, macOS 10.12 «Sierra», Linux |
| Веб-камера | 640х480, 15 кадров/с |
| Микрофон | любой |
| Динамики (колонки или наушники) | любые |
| Сеть (интернет) | Постоянная скорость не менее 192 кБит/с |

Технологическое обеспечение реализации программы осуществляется с использованием элементов электронной информационно-образовательной среды университета.

# УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Автор(ы)** | **Наименование издания** | **Вид издания (учебник, УП, МП и др.)** | **Издательство** | **Год**  **издания** | **Адрес сайта ЭБС**  **или электронного ресурса** | **Количество экземпляров в библиотеке Университета** |
| 10.1 Основная литература, в том числе электронные издания | | | | | | | | |
| *1* | О.В. Чкалова | Торговое дело. Организация, технология и проектирование торговых предприятий | Учебник | М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М. | 2013 | https://znanium.com/read?id=247345 | - |
| *2* | Е.Ю. Депутатова, А.О. Зверева, С.Б. Ильяшенко. | Методика оценки и факторы повышения качества обслуживания в розничной торговле | Учебное пособие | М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», | 2020. | *https://znanium.com/read?id=371012* | - |
| *3* | Г.Г. Иванов, А.Ф. Никишин, С.С. Шипилова. | Оптовая торговля | учебное пособие | Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М,— | 2020. | https://znanium.com/read?id=355064 | - |
| 10.2 Дополнительная литература, в том числе электронные издания | | | | | | | | |
| *1* | Л. П. Дашков | Организация труда работников торговли | Учебник | М.: Дашков и К | 2010 | https://znanium.com/read?id=66162 | - |
| *2* | Л. П. Дашков, В. К. Памбухчиянц, О. В. Памбухчиянц | Организация, технология и проектирование предприятий (в торговле) | Учебник для бакалавров | М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», | 2018 | https://znanium.com/read?id=358200 | - |
|  | Л.А. Брагин, Г.Г. Иванов, С.Л. Орлов [и др.] | Современная торговля: вопросы конкурентоспособности и социальной  политики | монография | М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, | 2019 | https://znanium.com/read?id=337049 | - |
| 10.3 Методические материалы (указания, рекомендации по освоению дисциплины авторов РГУ им. А. Н. Косыгина) | | | | | | | | |
| 1 | С. И. Ильина. | Основы торгового дела | учебное пособие | - М. : РГУ им. А. Н. Косыгина, | 2021 | ЭИОС | − |

# ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

## Ресурсы электронной библиотеки, информационно-справочные системы и профессиональные базы данных:

|  |  |
| --- | --- |
| **№ пп** | **Электронные учебные издания, электронные образовательные ресурсы** |
|  | ЭБС «Лань» <http://www.e.lanbook.com/> |
|  | «Znanium.com» научно-издательского центра «Инфра-М»  <http://znanium.com/> |
|  | Электронные издания «РГУ им. А.Н. Косыгина» на платформе ЭБС «Znanium.com» <http://znanium.com/> |
|  | ЭБС ЮРАЙТ» [www.biblio-online.ru](http://www.biblio-online.ru) |
|  | ООО «ИВИС» http://dlib.eastview. com/ . |
|  | **Профессиональные базы данных, информационные справочные системы** |
|  | Web of Science <http://webofknowledge.com/> |
|  | Scopus http://www. Scopus.com/ |
|  | Elsevier «Freedom collection» Science Direct  https://www.sciencedirect.com/ |
|  | «SpringerNature»  http://www.springernature.com/gp/librarians  Платформа Springer Link: https://rd.springer.com/  Платформа Nature: https://www.nature.com/  База данных Springer Materials: http://materials.springer.com/  База данных Springer Protocols: http://www.springerprotocols.com/  База данных zbMath: https://zbmath.org/  База данных Nano: http://nano.nature.com/ |

## 

## Перечень программного обеспечения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№п/п** | **Программное обеспечение** | **Реквизиты подтверждающего документа/ Свободно распространяемое** |
|  | Windows 10 Pro, MS Office 2019 | контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019 |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

### ЛИСТ УЧЕТА ОБНОВЛЕНИЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

В рабочую программу учебной дисциплины/модуля внесены изменения/обновления и утверждены на заседании кафедры:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ пп** | **год обновления РПД** | **характер изменений/обновлений**  **с указанием раздела** | **номер протокола и дата заседания**  **кафедры** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |