МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«ИВАНОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Шуйский филиал ИвГУ

Кафедра технологии, экономики и сервиса

ОДОБРЕНО:

Рyководитель ОП

_____ О.Н. Рябова
(подпись)

«22» июня 2023 г.

Рабочая программа дисциплины

ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ В ТОРГОВЛЕ

Уровень высшего образования:	бакалавриат
Квалификация выпускника:	бакалавр
Направление подготовки:	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль)образовательной программы:	Сервис в торговле

Шуя

1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Организация сервисных услуг в торговле» являетсяизучение вопросов теории и практики сервиса в торговле, а также осуществление практической подготовки обучающихся посредством выполнения определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью и направленных на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций по профилю образовательной программы,

2. Место дисциплиныв структуре ОП

Дисциплина «Организация сервисных услуг в торговле»является обязательной для изучения, относится к формируемой участниками образовательных отношенийчасти блока дисциплин Б1.

Успешное освоение данной дисциплины будет способствовать готовности обучающихся к освоению дисциплин: Электронная торговля, Электронные платежные системы и их использование в торговле; прохождению производственной практики, преддипломной практики; подготовке к сдаче и сдаче государственного экзамена, выполнению и защите выпускной квалификационной работы.

Студент, приступающий к изучению данной дисциплины, должен:

Знать:

– содержание ключевых понятий сервисной деятельности;

– основные подходы к пониманию и описанию поведения работника сферы сервиса и потребителя в процессе сервисной деятельности;

– основные категории и понятия экономики;

– номинативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи;

– основные языковые нормы современного русского литературного языка;

– особенности функциональных стилей русского языка;

– принципы функционирования языковых единиц в современном русском языке;

– нормы официально-деловой речи;

– основные социально-психологические особенности работы в коллективе;

– Конституцию Российской Федерации, основные положения базовых отраслей права и законодательства Российской Федерации нормативные акты в сфере будущей профессиональной деятельности, основы международного права, свои гражданские права и обязанности, механизмы их реализации и защиты, основные направления социальной политики государства;

– правила библиографического описания печатных и электронных документов.

Уметь:

– использовать основные положения и методы экономической науки в профессиональной деятельности;

– использовать различные способы оценки эффективности результатов деятельности в различных сферах;

– строить письменную и устную речь в соответствии с разнообразными коммуникативными задачами;

– работать со словарём (читать транскрипцию, различать прямое и переносное значение слов, находить переводы фразеологических единиц);

– общаться в коллективе, работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

– принимать решения на основе групповых интересов;

– вести поиск информации в различных ресурсах;

– описывать печатные и электронные документы на основе правил, принятых в государственных стандартах.

Владеть:

– культурой мышления, способностью к восприятию, анализу, обобщению информации, постановке целей и выбору путей ее достижения;

– способами оценки эффективности результатов деятельности в различных сферах

– грамотной, логически верно и аргументированно построенной устной и письменной речью;

– способностью работать в кооперации с коллегами, в коллективе;

– навыками поиска, анализа, реализации норм различных отраслей национального и международного права в конкретных сферах деятельности

– навыками самостоятельного и грамотного поиска информации в различных источниках;

– библиографической культурой при решении задач профессиональной деятельности.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

3.1. Компетенции, формированию которых способствует данная дисциплина

При реализации дисциплины формируются следующие компетенции в соответствии с ФГОС ВОпо данному направлению подготовки:

а) универсальные компетенции (УК) и индикаторы их достижения:

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
Разработка и реализация проектов	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1. Определяет совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих достижение поставленной цели, исходя из действующих правовых норм. УК-2.2. Определяет ресурсное обеспечение для достижения поставленной цели. УК-2.3. Оценивает вероятные риски и ограничения в решении поставленных задач. УК-2.4. Определяет ожидаемые результаты решения поставленных задач

б) общепрофессиональные компетенции (ОПК) и индикаторы их достижения:

–

в) профессиональные компетенции (ПК) и индикаторы их достижения:

Код и наименование профессиональной компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Основание (ПС, анализ опыта)
Тип задач профессиональной деятельности: педагогический		
ПК- 3. Способен к	ПК-3.1. Применяет	Анализ

осуществлению и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителей	клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности ПК- 3.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений ПК- 3.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений.	отечественного и зарубежного опыта 40.053 Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса 33.008 Руководитель предприятия питания 07.002 Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией 07.005 Специалист административно-хозяйственной деятельности
ПК-4. Способен к диверсификации сервисной деятельности с учетом основных социально-психологических особенностей потребителей услуг.	ПК-4.1. Оценивает эффективность деятельности структурных подразделений предприятий сервиса. ПК-4.2. Управляет лояльностью потребителей. ПК-4.3. Реализует сервисные процессы с учетом маркетинговой.среды предприятия.	Анализ отечественного и зарубежного опыта 40.053 Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса 33.008 Руководитель предприятия питания 07.002 Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией 07.005 Специалист административно-хозяйственной деятельности

3.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения формируемых компетенций

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

– нормативно-правовые акты, регулирующие отношения в сфере проектной деятельности;

– особенности проектного мышления;

– основные этапы проектирования, их последовательность и взаимосвязь;

– разновидности рисков и ограничений в проектной деятельности (УК-2 (индикаторы – 1, 2, 3, 4);

– специфику клиетоориентированных технологий в сервисной деятельности (ПК-3 (индикаторы – 1, 2, 3);

– исторические аспекты развития сервиса и содержание ключевых понятий сервисной деятельности;

– основные подходы к пониманию и описанию поведения работника сферы сервиса и потребителя в процессе сервисной деятельности;

– основы теории организации обслуживания,классификацию услуг и их характеристику;

– теоретические и эмпирические законы удовлетворения потребностей индивида, способы и средства оказания услуг, место сервиса в жизнедеятельности человека;

– психологические методы и совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя(ПК-4(индикаторы – 1, 2, 3).

Уметь:

– выделять в поставленной цели основные смысловые и структурные компоненты;

– формулировать задачи на основе этапов получения промежуточных результатов;

– определять совокупность необходимых ресурсов для реализации каждой задачи;

– оценивать уровень и качество каждого ресурса, обеспечивающего выполнение определенной задачи;

– выявлять возможности преодоления рисков и ограничений с учетом имеющихся ресурсов и резервов;

– проектировать процесс решения каждой задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений (УК-2 (индикаторы – 1, 2, 3, 4);

– разрабатывать систему клиентских отношений и совершенствования системы клиентских отношений (ПК-3 (индикаторы – 1, 2, 3);

– выделять социальное значение контакта в сервисной деятельности и взаимосвязь общения с потребителем, механизмы действия и способы проявления законов и закономерностей в различных типах межличностных отношений;

– осуществлять взаимоотношения и выполнять профессиональные функции в процессе сервисной деятельности;

– выделять главные психологические особенности потребителя;

– организовывать сервисную деятельность с учетом потребности клиента;

– находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов;

– применять методики психодиагностики: экспресс-диагностика потребностей, мотивов, целей потребителя (ПК-4(индикаторы – 1, 2, 3).

Владеть:

– приемами декомпозиции цели, используя вариативные трактовки задач, конкретизирующих различные пути достижения поставленной цели;

– способами определения резервов, использование которых может компенсировать недостаток имеющихся ресурсов;

– способами решения конкретных задач проекта на уровне заявленного качества и за установленное время;

– навыками публичного представления результатов решения конкретной задачи проекта (УК-2(индикаторы – 1, 2, 3, 4);

– навыками разработки и совершенствования системы клиентских отношений (ПК-3(индикаторы – 1, 2, 3);

– навыками предоставления услуг и оценки удовлетворенности потребителей услугами

и технологиями разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе реализации услуг;

– методами определения типа личности и темперамента, анализа предпочтений потребителей (ПК -4 (индикаторы – 1, 2, 3).

4. Объём и содержание дисциплины

Очная форма обучения

Объём дисциплины составляет 4 зачётные единицы (108 час.)

Контактная работа 46,83час.

Самостоятельная работа 61,17час.

Практическая подготовка 60 час.

Виды учебных занятий и формы промежуточной аттестации	7 сем.	
	Контактная работа с преподавателем	Самостоятельная работа обучающегося
Лекции	18	36
Практические занятия	27	
Групповые консультации перед экзаменом	1,5	-
Экзамен	0,33	25,17
Всего	46,83	61,17

Заочная форма обучения

Объём дисциплины составляет 4 зачётные единицы (108 час.)

Контактная работа 12,33час.

Самостоятельная работа 95,67час.

Практическая подготовка 67,5 час.

Виды учебных занятий и формы промежуточной аттестации	5 курс	
	Контактная работа с преподавателем	Самостоятельная работа обучающегося
Лекции	6	89,25
Практические занятия	6	
Экзамен	0,33	6,42
Всего	12,33	95,67

4.1. Содержание дисциплины по разделам (темам), соотнесенное с видами и объемом учебных занятий

Очная форма обучения

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и объем (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости Формы промежуточной аттестации
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа		Самостоятельная работа обучающегося	
				Лаб.	Пр.		
1.	**Раздел 1.Теоретические основы торгового сервиса** Основные понятия и определения	7	1,5 ПП	-	3,0 ПП	3,0	Подготовка конспектов по теме
2.	Сервис в системе товарно-торговой политики предприятия	7	1,5 ПП	-	1,5 ПП	3,0	Выполнение практических заданий по теме
3.	Услуги, предоставляемые субъектами торговли	7	1,5 ПП	-	3,0 ПП	3,0	Подготовка конспектов по теме
4.	Управление качеством услуг	7	1,5 ПП		3,0 ПП	3,0	Выполнение практических заданий по теме
5.	Сертификация услуг розничной торговли	7	1,5 ПП		1,5 ПП	3,0 ПП	Решение практических заданий по теме
6.	Искусство торговать – основная сущность и целесообразность мерчандайзинга	7	1,5 ПП		3,0 ПП	3,0 ПП	Подготовка конспектов по теме
7.	**Раздел 2. Мерчандайзинг в розничной торговле**. Принципы и технологии мерчандайзинга розничной торговли	7	3,0		1,5 ПП	3,0 ПП	Реферат
8.	Выкладка товаров, основные принципы и правила коммерческого показа товаров.	7	1,5		3,0 ПП	3,0 ПП	Подготовка конспектов по теме
9.	Атмосфера магазина: звуковые и визуальные компоненты. Реклама на месте продажи и стимулирование сбыта	7	1,5		1,5 ПП	3,0 ПП	Выполнение практических заданий по теме
10.	Методология торгового обслуживания в разных типах предприятий розничной торговли	7	1,5		3,0 ПП	3,0 ПП	Выполнение практических заданий по теме
11.	Этика и этикет в торговле	7	1,5		3,0 ПП	6,0 ПП	Выполнение практических

							заданий по теме
ИТОГО			18	-	27	36	Экзамен

Заочная форма обучения

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Курс	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и объем (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости Формы промежуточной аттестации
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа		Самостоятельная работа обучающегося	
				Лаб.	Пр.		
1	**Раздел 1.Теоретические основы торгового сервиса** Основные понятия и определения	5	0,75 ПП	-	0,75 ПП	9,0	Подготовка конспектов по теме
2.	Сервис в системе товарно-торговой политики предприятия	5	0,75 ПП	-	0,75 ПП	9,0	Выполнение практических заданий по теме
3.	Услуги, предоставляемые субъектами торговли	5	0,75 ПП	-	0,75 ПП	9,0	Подготовка конспектов по теме
4.	Управление качеством услуг	5	0,75 ПП		0,75 ПП	9,0 ПП	Выполнение практических заданий по теме
5.	Сертификация услуг розничной торговли	5	0,75		0,75 ПП	9,0 ПП	Решение практических заданий по теме
6.	Искусство торговать – основная сущность и целесообразность мерчандайзинга	5	0,75		0,75 ПП	9,0 ПП	Подготовка конспектов по теме
7.	**Раздел 2. Мерчандайзинг в розничной торговле**. Принципы и технологии мерчандайзинга розничной торговли	5	0,75		0,75 ПП	9,0 ПП	Реферат
8.	Выкладка товаров, основные принципы и правила коммерческого показа товаров.	5	0,75		0,75 ПП	9,0 ПП	Подготовка конспектов по теме
9.	Атмосфера магазина: звуковые и визуальные компоненты. Реклама на месте продажи и	5	-		-	9,0 ПП	Выполнение практических заданий по

	стимулирование сбыта						теме
10.	Методология торгового обслуживания в разных типах предприятий розничной торговли	5	-		-	4,5 ПП	Выполнение практических заданий по теме
11.	Этика и этикет в торговле	5	-		-	2,75	Выполнение практических заданий по теме
ИТОГО			6	-	6	89,25	Экзамен

4.2. Развернутое описание содержания учебного материала по разделам (темам)

Раздел 1.Теоретические основы торгового сервиса.

Тема 1. Основные понятия и определения.

Понятие «сервис», основные цели и задачи. Предприятия, оказывающие услуги населению. Понятие «торговый сервис». Элементы управления сервисом. Качественная и количественная оценка уровня обслуживания или сервиса. Категория сервиса – микс.

Тема 2. Сервис в системе товарно-торговой политики предприятия.

Виды сервиса. Предпродажный и послепродажный сервис, их отличия и особенности. Типы послепродажного сервиса, их сущность. Послегарантийный сервис, его влияние на конкурентоспособность предприятия. Особенности «фирменного» сервиса. Понятие «жизненный цикл услуг. Отличие жизненного цикла услуг от жизненного цикла товаров.

Тема 3. Услуги, предоставляемые субъектами торговли.

Услуги предприятий оптовой торговли: основные и дополнительные. Услуги, предоставляемые предприятиями розничной торговли по Общероссийскому классификатору услуг населению.Классификация услуг розничной торговли (основные и дополнительные). Новые тенденции в развитии торговли услугами.

Тема 4. Управление качеством услуг.

Общие требования к системе качества услуг. Анализ функционирования системы качества со стороны руководства. Процедуры разработки документации, обеспечение документацией и её ведение. Управление процессами. Контроль и оценка качества услуг.

Тема 5. Сертификация услуг розничной торговли.

Понятие сертификации. Цели и управление сертификацией. Органы, осуществляющие сертификацию. Нормативные документы на соответствие требованиям услуг розничной торговли. Услуги, подлежащие обязательной сертификации

Тема 6. Искусство торговать – основная сущность и целесообразность мерчандайзинга.

Понятие «мерчандайзинг». Элементы мерчандайзинга. Основные направления мерчандайзинга по увеличению объема продаж. Цели и задачи мерчандайзинга. Взаимосвязь мерчандайзинга и торгового маркетинга.

Раздел 2.Мерчандайзинг в розничной торговле.

Тема 7. Принципы и технологии мерчандайзинга розничной торговли.

Основной принцип планировки магазина. Типы планировки торгового зала. Факторы и принципы, учитывающиеся при планировании расположения отделов в торговом зале. Способы расстановки оборудования. Площадь проходов для покупателей.

Тема 8.Выкладка товаров, основные принципы и правила коммерческого показа товаров.

Выкладка товаров, основные принципы и правила показа товаров. Понятие виды и критерии выкладки товаров. Правила и принципы выкладки товаров в торговом зале .Способы и правила

коммерческого показа товаров.

Тема 9. Атмосфера магазина: звуковые и визуальные компоненты. Реклама на месте продажи и стимулирование сбыта

Понятие «атмосфера магазина». Основные элементы, создающие характерную атмосферу магазина. Значение освещения в формировании атмосферы магазина. Визуальные и чувственные компоненты. Эффективность использования музыкального сопровождения. Роль запахов в формировании атмосферы. Реклама на месте продаж и стимулирование сбыта.

Тема 10. Методология торгового обслуживания в разных типах предприятий розничной торговли.

Современные типы (форматы) предприятий розничной торговли. Сетевые форматы магазинов. Интеграционные формы предприятий розничной торговли. Отличительные особенности торгового сервиса в разных типах (форматах) розничных предприятий.

Тема 11. Этика и этикет в торговле.

Понятие этики и этикета. Этика бизнеса. Профессиональная этика. Этика и этикет в торговле. Риторика, факторы воздействия. Психология торговли, маркетинг отношений. Стратегия обслуживания и управление продажей. Правовые и этические аспекты продажи, защита прав потребителей в торговле.

5. Образовательные технологии, в том числе перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

При реализации различных видов учебной работы предусматривается использование активных и интерактивных форм занятий: проектных методик, разбора конкретных ситуаций в сочетании с внеаудиторной работой. Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, составляет не менее 30% аудиторных занятий.

Для достижения планируемых результатов освоения дисциплины используются следующие образовательные технологии:

1. Информационно-развивающие технологии с использованием использование мультимедийного оборудования при проведении занятий.
2. Развивающие проблемно-ориентированные технологии: работа в команде, междисциплинарное обучение, обучение на основе опыта и другие.
3. Личностно ориентированные технологии обучения: консультации; «индивидуальное обучение»; опережающая самостоятельная работа; изучение студентами нового материала до его изложения преподавателем на лекции и других аудиторных занятиях; подготовка к докладам на студенческих конференциях.

В процессе изучения дисциплины используются электронный каталог библиотечно-информационного центра, электронные ресурсы электронных библиотечных систем «Университетская книга» (Режим доступа: www.biblioclub.ru), Электронная библиотека Шуйского филиала ИвГУ (www.rucont.ru).

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине: мультимедиа технологии; интерактивная доска, технологии смешанного обучения; интерактивные информационные технологии, мобильные технологии; поисковые системы.

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа нацелена на изучение исследований и источников по теоретическим материалам дисциплины, подготовку к практическим занятиям, конспектирование учебного материала, научных статей, написание рефератов, выполнение

индивидуальных творческих заданий, проработку лекционного материала, выполнение контрольной работы, подготовку к экзамену.

Практические занятия строятся в форме обсуждения практических заданий и индивидуальных письменных работ, а также материалов, изученных студентами самостоятельно. Задача практических занятий – отработать теоретические знания на практике, поэтому программа занятий включает элементы творческого освоения методов педагогической деятельности, нацелена на отработку и формирование профессиональных навыков, которые студенты могут применять на практике.

Виды самостоятельной работы студентов:

1. Рефераты
2. Индивидуальные работы;
3. Подготовка конспектов по теме
4. Выполнение практических заданий

Полностью весь методический материал по обеспечению самостоятельной работы студентов приводится в Приложении 1 к РП.

7. Характеристикаоценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине

Очная форма обучения

Для текущего контроля успеваемости используются собеседование,тестирование, выполнение практических заданий, выполнение контрольной работы.

На экзамене по дисциплине «Организация сервисных услуг в торговле»контролируемые знания, умения и владения,характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательнойпрограммы, проверяются следующими видами оценочных средств: тест, контрольная работа, собеседование. Максимальное количество баллов,которое возможно получить на экзамене – 30 баллов.

Экзамен по дисциплине «Организация сервисных услуг в торговле» проводится в смешанной форме (письменной и устной формах).

Тест-билет по дисциплине «Организация сервисных услуг в торговле»состоит 25 тестовых заданий. В бланке листа ответов нужно поставить букву (или буквы) правильного ответа, выбрав его из числа предложенных.

Если по отдельной теме студент набирает количество баллов ниже зачётного, то тема считается неосвоенной и баллы в рейтинг не прибавляются.На выполнение проверочной работы по тест-билету отводится 40 минут.

Собеседование проводится в устной форме при помощи экзаменационных билетов (устный ответ в форме собеседования).

Экзаменационный билет состоит из двух вопросов. Ответы на вопросы оцениваются 10 баллами. При ответе на вопрос студенту необходимо переложить теоретические знания на практический конкретный пример, показать уровень сформированности компетенций (базовый уровень).

Критерии оценки устного ответа в форме собеседования (10 баллов, за каждый вопрос максимально 5 баллов):

1) полнота ответа:

–дан полный, развёрнутый ответ на поставленный вопрос (1 балл);

–дан неполный ответ на поставленный вопрос (0,5 балла);

–в случае отсутствия ответа на поставленный вопрос (0 баллов).

2) изложение теоретического материала:

–показана совокупность осознанных знаний об объекте изучения, доказательно раскрыты основные положения, студент свободно оперирует понятиями, терминами, персоналиями и др. (1,5 балла);

–показана совокупность знаний об объекте изучения, доказательно раскрыты основные положения, допущены неточности в определении понятий, персоналий, терминов и др. (1 балл);

–допущены несущественные ошибки в изложении теоретического материала и употреблении терминов, персоналий, в ответе не присутствуют доказательные выводы (0,5 балла);

–допущены существенные ошибки в теоретическом материале, фактах, понятиях, персоналиях (0 баллов);

3) умение переложить теоретические знания на практический опыт:

–показано умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт с формулированием конкретных выводов и предложений, показанасформированность компетенции (1,5 балла);

–показано умение выделять существенные и несущественные моменты материала, аргументация своей позиции с опорой на факты, показана сформированность компетенций (1 балл);

–раскрытие проблемы на теоретическом уровне, слабо показано умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт, аргументация своей позиции без опоры на факты, сформированность компетенций показана слабо (0,5 балла);

–раскрытие проблемы на теоретическом уровне, не показано умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт, не представлены в ответе конкретные выводы и предложения, сформированность компетенций не показана (0 баллов).

4) структура ответа, грамотность речи:

–в ответе прослеживается чёткая структура, выстроенная в логической последовательности, ответ изложен литературным грамотным языком (1 балл);

–логика и последовательность изложения имеют некоторые нарушения, речь неграмотная (0,5 баллов);

–логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения, речь неграмотная (0 баллов).

Контрольная работа состоит из трех заданий. Контрольная работа оценивается 5 баллами.

Критерии оценки выполненной контрольной работы (5 баллов):

1) задание выполнено полностью: узнавание объектов изучения, правильное использование специальных терминов, понятий, дан полный и правильный ответ; четко, грамотно различает факты, аргументы, оценочные суждения, анализирует, преобразовывает и использует их для решения практических задач; грамотно осуществляет сбор, обработку данных, проводит оценку собранной информации; аргументировано проводит анализ, интерпретацию данных в процессе решения прикладных задач в профессиональной области; аргументировано и обосновано использует необходимые методы предоставления сервисных услуг с учетом национальных, региональных, этнических демографических и природно-климатических особенностей (5 баллов);

2) задание выполнено полностью, но с неточностями: узнавание объектов изучения, правильное использование специальных терминов, понятий, найден и использован верный алгоритм выполнения задания, ответ дан с незначительными неточностями, грамотно различает факты, аргументы, оценочные суждения; грамотно осуществляет сбор, анализ, обработку информации; грамотно анализирует и интерпретирует данные в процессе решения

прикладных задач в профессиональной области; использует необходимые методы предоставления сервисных услуг с учетом национальных, региональных, этнических демографических и природно-климатических особенностей. (3балла);

3)задание выполнено не полностью: узнавание объектов изучения, слабо показано умение использовать специальные термины, понятия, найден верный алгоритм решения задачи, задание выполнено обобщенно, ответ дан со значительными неточностями, использует методы предоставления сервисных услуг с учетом различных факторов и особенностей (2 балла);

4) задание выполнено не полностью: узнавание объектов изучения, слабо показано умение использовать специальные термины, понятия, найден верный алгоритм решения задачи, задание выполнено обобщенно, ответ дан со значительными неточностями, частично использует методы предоставления сервисных услуг (1 балл);

5) задание не выполнено или выполнено частично: не грамотное использование специальных терминов, понятий, не найден и не использован верный алгоритм решения задачи (или использован не неправильный алгоритм решения), дан не правильный ответ или ответ не дан (0 баллов).

Оценка результатов освоения дисциплины при рейтинговой системе оценивания формируется по 100-балльной шкале из результатов текущего контроля успеваемости и результатов, полученных на экзамене.

Оценка на экзамене выставляется по следующей шкале:

Шкала оценки результатов освоения дисциплины
«Организация сервисных услуг в торговле» при рейтинговой системе оценивания

Повышенный уровень	Базовый уровень	Пороговый уровень	Ниже порогового уровня
отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
26-30 баллов	21-25 баллов	17-20 баллов	менее 17 баллов

Заочная форма обучения

Для текущего контроля успеваемости используются собеседование,тестирование, выполнение практических заданий, выполнение контрольной работы.

На экзамене по дисциплине «Организация сервисных услуг в торговле»контролируемые знания, умения и владения,характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательнойпрограммы, проверяются следующими видами оценочных средств: тест, контрольная работа, собеседование. Максимальное количество баллов,которое возможно получить на экзамене – 30 баллов.

Экзамен по дисциплине «Организация сервисных услуг в торговле» проводится в смешанной форме (письменной и устной формах).

Тест-билет по дисциплине «Организация сервисных услуг в торговле»состоит 25 тестовых заданий. В бланке листа ответов нужно поставить букву (или буквы) правильного ответа, выбрав его из числа предложенных.

Если по отдельной теме студент набирает количество баллов ниже зачётного, то тема считается неосвоенной.На выполнение проверочной работы по тест-билету отводится 40 минут.

Собеседование проводится в устной форме при помощи экзаменационных билетов (устный ответ в форме собеседования).

Экзаменационный билет состоит из двух вопросов. Ответы на вопросы оцениваются 10 баллами. При ответе на вопрос студенту необходимо переложить теоретические знания на практический конкретный пример, показать уровень сформированности компетенций

(базовый уровень).

Критерии оценки устного ответа в форме собеседования (10 баллов, за каждый вопрос максимально 5 баллов):

1) полнота ответа:

–дан полный, развёрнутый ответ на поставленный вопрос (1 балл);

–дан неполный ответ на поставленный вопрос (0,5 балла);

–в случае отсутствия ответа на поставленный вопрос (0 баллов).

2) изложение теоретического материала:

–показана совокупность осознанных знаний об объекте изучения, доказательно раскрыты основные положения, студент свободно оперирует понятиями, терминами, персоналиями и др. (1,5 балла);

–показана совокупность знаний об объекте изучения, доказательно раскрыты основные положения, допущены неточности в определении понятий, персоналий, терминов и др. (1 балл);

–допущены несущественные ошибки в изложении теоретического материала и употреблении терминов, персоналий, в ответе не присутствуют доказательные выводы (0,5 балла);

–допущены существенные ошибки в теоретическом материале, фактах, понятиях, персоналиях (0 баллов);

3) умение переложить теоретические знания на практический опыт:

–показано умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт с формулированием конкретных выводов и предложений, показанасформированность компетенции (1,5 балла);

–показано умение выделять существенные и несущественные моменты материала, аргументация своей позиции с опорой на факты, показана сформированность компетенций (1 балл);

–раскрытие проблемы на теоретическом уровне, слабо показано умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт, аргументация своей позиции без опоры на факты, сформированность компетенций показана слабо (0,5 балла);

–раскрытие проблемы на теоретическом уровне, не показано умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт, не представлены в ответе конкретные выводы и предложения, сформированность компетенций не показана (0 баллов).

4) структура ответа, грамотность речи:

–в ответе прослеживается чёткая структура, выстроенная в логической последовательности, ответ изложен литературным грамотным языком (1 балл);

–логика и последовательность изложения имеют некоторые нарушения, речь неграмотная (0,5 баллов);

–логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения, речь неграмотная (0 баллов).

Контрольная работа состоит из трех заданий. Контрольная работа оценивается 5 баллами.

Критерии оценки выполненной контрольной работы (5 баллов):

1) задание выполнено полностью: узнавание объектов изучения, правильное использование специальных терминов, понятий, дан полный и правильный ответ; четко, грамотно различает факты, аргументы, оценочные суждения, анализирует, преобразовывает и использует их для решения практических задач; грамотно осуществляет сбор, обработку данных, проводит оценку собранной информации; аргументировано проводит анализ, интерпретацию данных в процессе решения прикладных задач в профессиональной

области;аргументировано и обосновано использует необходимые методы предоставления сервисных услуг с учетом национальных, региональных, этнических демографических и природно-климатических особенностей (5 баллов);

2) задание выполнено полностью, но с неточностями: узнавание объектов изучения, правильное использование специальных терминов, понятий, найден и использован верный алгоритм выполнения задания, ответ дан с незначительными неточностями, грамотно различает факты, аргументы, оценочные суждения; грамотно осуществляет сбор, анализ, обработку информации; грамотно анализирует и интерпретирует данные в процессе решения прикладных задач в профессиональной области; использует необходимые методы предоставления сервисных услуг с учетом национальных, региональных, этнических демографических и природно-климатических особенностей. (3балла);

3)задание выполнено не полностью: узнавание объектов изучения, слабо показано умение использовать специальные термины, понятия, найден верный алгоритм решения задачи, задание выполнено обобщенно, ответ дан со значительными неточностями, использует методы предоставления сервисных услуг с учетом различных факторов и особенностей (2 балла);

4) задание выполнено не полностью: узнавание объектов изучения, слабо показано умение использовать специальные термины, понятия, найден верный алгоритм решения задачи, задание выполнено обобщенно, ответ дан со значительными неточностями, частично использует методы предоставления сервисных услуг (1 балл);

5) задание не выполнено или выполнено частично: не грамотное использование специальных терминов, понятий, не найден и не использован верный алгоритм решения задачи (или использован не неправильный алгоритм решения), дан не правильный ответ или ответ не дан (0 баллов).

Оценка на экзамене выставляется по следующей шкале:

Шкала оценки результатов освоения дисциплины «Организация сервисных услуг в торговле»

Повышенный уровень	Базовый уровень	Пороговый уровень	Ниже порогового уровня
отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
26-30 баллов	21-25 баллов	17-20 баллов	менее 17 баллов

Типовые варианты тестовой работы, темы творческих заданий и вопросов к экзамену представлены в фонде оценочных средств (Приложение 2).

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Учебная и учебно-методическая литература:

– основная литература:

1. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ.ред. Ж. А. Романович. – 6-е изд., перераб. и доп. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 284 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496155. – Библиогр.: с. 275-277. – ISBN 978-5-394-01274-7. – Текст : электронный.
2. Сервисная деятельность : учебное пособие / ред. Б. И. Штейнгольц. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2013. – 130 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229143. –

ISBN 978-5-7782-2225-0. – Текст : электронный.
3. Синяева, И. М. Маркетинг услуг : учебник / И. М. Синяева, О. Н. Романенкова, В. В. Синяев ; под ред. Л. П. Дашкова ; Финансовый университет при Правительстве РФ. – 5-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2022. – 251 с. : ил., табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684412. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-04575-2. – Текст : электронный.

– дополнительная литература:

1. Басаков, М. И. Сертификация продукции и услуг с основами стандартизации и метрологии : учебное пособие / М. И. Басаков. - 2-е изд. ;испр. и доп. - Ростов-на-Дону : МарТ, 2002. - 256 с.
2. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие для вузов / М. В. Виноградова, З. И. Панина. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дашков и К, 2008. - 464 с.
3. Голова, А. Г. Управление продажами : учебник / А. Г. Голова. - Москва : Дашков и К, 2013. - 280 с. - ISBN 978-5-394-01975-3
4. Дубровин, И. А. Организация производства на предприятии торговли : учебное пособие / И. А. Дубровин. - 2-е изд. ;перераб. и доп. - Москва : Кнорус, 2015. - 304 с. - ISBN 978-5-406-03938-0
5. Киселева, Е. Н. Организация коммерческой деятельности по отраслям и сферам применения : учебное пособие / Е. Н. Киселева, О. Г. Буданова. - Москва : Вузовский учебник, 2012. - 192 с.
6. Кондрашов, В. М. Управление продажами : учебное пособие / В. М. Кондрашов ; под ред. В. Я. Горфинкель. – Москва :Юнити, 2017. – 319 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=615863. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-01259-9. – Текст : электронный.
7. Новаков, А. А. Секреты розничной торговли. Вопросы и ответы : практическое пособие / А. А. Новаков. – Москва : Инфра-Инженерия, 2013. – 464 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=144679. – ISBN 978-5-9729-0060-2. – Текст : электронный.
8. Правила торговли : сборник документов. - Москва : Омега-Л, 2014. - 96 с.
9. Синяева, И. М. Маркетинг торговли : учебник / И. М. Синяева, С. В. Земляк, В. В. Синяев; под ред. Л. П. Дашкова. – 4-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2015. – 750 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453934. – Библиогр.: с. 725-730. – ISBN 978-5-394-02387-3. – Текст : электронный.
10. Титова, Н. А. Формирование и оценка конкурентоспособности предприятия розничной торговли : учебное пособие / Н. А. Титова, В. В. Колочева ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2013. – 100 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228911. – ISBN 978-5-7782-2217-5. – Текст : электронный.

Интернет-ресурсы:

1. Медиапортал NEW RETAIL. интернет-журнал о розничной и онлайн торговле[Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://new-retail.ru/

2. Министерство торговли и промышленности [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://minpromtorg.gov.ru/

3. Портал Retail.ru. Ритейлеру и поставщику [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.retail.ru/

Современные профессиональные базы данных и информационно-справочные системы:

1. ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. Коллекция Шуйского филиала ИвГУ на национальном цифровом ресурсе «Руконт»;
3. КонсультантПлюс http://www.consultant.ru/
4. Федеральная служба государственной статистики http://www.gks.ru/
5. Федеральная налоговая служба nalog.ru
6. Единая справочная система центров государственных и муниципальных услуг "мои документы" российской федерации https://моидокументы.рф/
7. Официальный сайт для размещения информациио государственных (муниципальных)учреждениях http://bus.gov.ru/pub/home
8. РосБизнесКонсалтинг www.rbc.ru
9. Все о розничной торговле www.retail.ru/

Программное обеспечение:

В процессе изучения дисциплины используются офисные пакеты MicrosoftOffice, OpenOffice, программа для просмотра и чтения файлов PDFAdobeAcrobatReaderDC, программа для воспроизведения флэш-анимации в браузерах AdobeFlashPlayer, вэб-обозреватели GoogleChrome, Opera, Антивирус Касперского, 1С университет.

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для предоставления учебной информации большой аудитории.
2. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения.
3. Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения (очная форма обучения).
4. Учебная аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения.
5. Помещение для самостоятельной работы, оснащенное специализированной мебелью, компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.
6. Учебно-наглядные пособия для занятий лекционного типа, обеспечивающие тематические иллюстрации: электронные презентации, раздаточные карточки.

Автор(ы) рабочей программы дисциплины:О.Н. Рябова, заведующий кафедрой технологии, экономики и сервиса, кандидат педагогических наук, доцент; Н.А. Княгинина, старший преподаватель кафедры технологии, экономики и сервиса.

Программа рассмотрена на заседании кафедры технологии, экономики и сервиса «11» февраля 2020 г., протокол № 7

Программа обновлена
протокол заседания кафедры № 11 от «14» июня 2021 г.
Согласовано:
Руководитель ОП _____ О.Н. Рябова
(подпись)

Программа обновлена
протокол заседания кафедры № 7 от «21» февраля 2022 г.
Согласовано:
Руководитель ОП _____ О.Н. Рябова
(подпись)

Программа обновлена
протокол заседания кафедры № 10 от «22» июня2023 г.
Согласовано:
Руководитель ОП _____ О.Н. Рябова
(подпись)

Приложение 1.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Темы занятия и задания для самостоятельной работы
Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям

Раздел 1.Теоретические основы торгового сервиса

Тема 1. Основные понятия и определения.

1. Понятие «сервис», основные цели и задачи. Понятие «торговый сервис».
2. Предприятия, оказывающие услуги населению.
3. Элементы управления сервисом.
4. Качественная и количественная оценка уровня обслуживания или сервиса. Категория сервиса – микс.

Тема 2. Сервис в системе товарно-торговой политики предприятия.

1. Виды сервиса.
2. Предпродажный и послепродажный сервис, их отличия и особенности. Типы послепродажного сервиса, их сущность. Послегарантийный сервис, его влияние на конкурентоспособность предприятия.
3. Особенности «фирменного» сервиса.
4. Понятие «жизненный цикл услуг. Отличие жизненного цикла услуг от жизненного цикла товаров.

Тема 3. Услуги, предоставляемые субъектами торговли.

1. Услуги предприятий оптовой торговли: основные и дополнительные.
2. Классификация услуг розничной торговли (основные и дополнительные).
3. Новые тенденции в развитии торговли услугами.

Тема 4. Управление качеством услуг.

1. Общие требования к системе качества услуг. Анализ функционирования системы качества со стороны руководства.
2. Процедуры разработки документации, обеспечение документацией и её ведение. Управление процессами.
3. Контроль и оценка качества услуг.

Тема 5. Сертификация услуг розничной торговли.

1. Понятие сертификации. Цели и управление сертификацией.
2. Нормативные документы на соответствие требованиям услуг розничной торговли.
3. Услуги, подлежащие обязательной сертификации

Тема 6. Искусство торговать – основная сущность и целесообразность мерчандайзинга.

1. Понятие «мерчандайзинг». Элементы мерчандайзинга. Цели и задачи мерчандайзинга.
2. Основные направления мерчандайзинга по увеличению объема продаж.
3. Взаимосвязь мерчандайзинга и торгового маркетинга.

Раздел 2.Мерчандайзинг в розничной торговле

Тема 7. Принципы и технологии мерчандайзинга розничной торговли.

1. Основной принцип планировки магазина.
2. Типы планировки торгового зала.
3. Факторы и принципы, учитывающиеся при планировании расположения отделов в торговом зале.
4. Способы расстановки оборудования. Площадь проходов для покупателей.

Тема 8.Выкладка товаров, основные принципы и правила коммерческого показа товаров.

1. Выкладка товаров, основные принципы и правила показа товаров.
2. Понятие виды и критерии выкладки товаров.

3. Правила и принципы выкладки товаров в торговом зале.
4. Способы и правила коммерческого показа товаров.

Тема 9. Атмосфера магазина: звуковые и визуальные компоненты. Реклама на месте продажи и стимулирование сбыта

1. Понятие «атмосфера магазина». Основные элементы, создающие характерную атмосферу магазина.
2. Значение освещения в формировании атмосферы магазина.
3. Визуальные и чувственные компоненты.
4. Эффективность использования музыкального сопровождения.
5. Роль запахов в формировании атмосферы.
6. Реклама на месте продаж и стимулирование сбыта.

Тема 10. Методология торгового обслуживания в разных типах предприятий розничной торговли.

1. Современные типы (форматы) предприятий розничной торговли.
2. Сетевые форматы магазинов.
3. Интеграционные формы предприятий розничной торговли.
4. Отличительные особенности торгового сервиса в разных типах (форматах) розничных предприятий.

Тема 11. Этика и этикет в торговле.

1. Понятие этики и этикета. Этика бизнеса. Профессиональная этика. Этика и этикет в торговле.
2. Риторика, факторы воздействия.
3. Психология торговли, маркетинг отношений.
4. Стратегия обслуживания и управление продажей.
5. Правовые и этические аспекты продажи, защита прав потребителей в торговле.

Задания для самостоятельной работы

1. Новые формы ведения торговли и методы продажи товаров.
2. Информационные системы в сфере торговли.
3. Многие эксперты полагают, что основой современной торговли является повышение уровня обслуживания покупателей. Что должен сделать обыкновенный продовольственный или непродовольственный магазин дляулучшения своего торгового сервиса?
4. Организационная структура управления предприятием, ее состав и распределение обязанностей.
5. Торговая зона и месторасположение магазина.
6. Торговое предприятие-конкурент, реализующее спортивные товары, находятся рядом с Вашим магазином, на одной из не очень оживленных улиц. Какие Вы предложите бизнес-рекомендации, чтобы лишить своего основного конкурента его конкурентных преимуществ (в частности, удобство месторасположения)?
7. Культура торговли и ее эволюция.
8. Типология потребителей и необходимость ее знания в торговле.
9. Объясните на конкретных примерах, как системы информационного обеспечения позволяют повысить уровень торгового обслуживания, сократить товарные запасы и защитить товары от хищений в магазине?
10. Управление товаром в сфере торгового бизнеса.
11. Классификация товаров народного потребления.
12. Размещая магазин а торговом комплексе, владельцы могут выбирать месторасположение торговой точки. Почему специализированные магазины предпочитают располагаться на втором и третьем этажах здания.
13. Закупки товара и планирование торгового ассортимента.

14. Продвижение товаров в розничной торговле.
15. Цены как основа коммерческой деятельности.
16. Структура распределительной системы и роль посредника.
17. Типы посредников в сфере торгового бизнеса.
18. Организация розничной продажи и торгового обслуживания.
19. Что должен учитывать специалист по закупкам, планирующий свои переговоры с предприятием-поставщиком и какую сделку можно считать наиболее приемлемой?
20. Профессиональная этика и этикет в торговле.
21. Конкурентоспособность товара и ее оценка.
22. Торговый сервис и его основные стадии.
23. Конкурентоспособность торгового предприятия и факторы ее определяющие.
24. Торговая фирма планирует открыть рядом с универсамом новый магазин, который будет специализироваться на продаже молодежных спортивных товаров. Какие рекламные средства должна использовать фирма, чтобы привлечь к себе покупателей?
25. Торговая марка услуг, роль брендинга в торговле
26. Планировка торгового зала и создание микроклимата продажи.
27. Главная роль в восприятии уровня торгового сервиса отводится обслуживающему персоналу. Если бы Вы занимались кадровыми вопросами на своем предприятии, по каким критериям Вы стали нанимать менеджеров, специалистов и обслуживающий персонал?

Подготовка и защита реферата

Темы рефератов

1. Торговое обслуживание: система, процесс, условия, формы.
2. Правила торгового обслуживания и торговли товарами.
3. Предприятия розничной торговли, их виды и типы.
4. Характеристика розничной торговой сети.
5. Методы изучения покупательского спроса.
6. Организационно-правовые формы торговых предприятий.
7. Типы и форматы магазинов в России.
8. Виды розничной торговой сети.
9. Методы продажи товаров
10. Сетевые форматы магазинов.
11. Интеграционные формы предприятий в розничной торговле
12. Классификация услуг розничной торговли (основные и дополнительные).
13. Торговый процесс продажи товаров.
14. Правила и особенности работы в магазине.
15. Общие требования в системе качества услуг.
16. Сертификация услуг розничной торговли.
17. Сервис в системе товарно-торговой политики предприятия.
18. Управление качеством услуг торговых предприятий
19. Принципы и технологии мерчандайзинга розничной торговли.
20. Реклама: понятие, виды, назначение, требование, правовая база.
21. Культура торгового обслуживания.
22. Технология приемки, хранения, подготовки товаров к продаже, размещения и выкладки.
23. Технология предварительной подготовки товаров к продаже.
24. Размещение и выкладка товаров в торговом зале.
25. Рекламно – информационная работа в магазине.
26. Роль маркетинга в процессе продвижения товара.
27. Выкладка товаров, основные принципы и правила коммерческого показа товаров.

28. Атмосфера магазина: звуковые и визуальные компоненты.
29. Реклама на месте продаж и стимулирование сбыта.
30. Особенности торгового сервиса в разных типах розничных предприятий.
31. Этика и этикет в торговле.
32. Стратегия обслуживания и управление продажей.

Требования к реферату

Реферат – краткая запись идей, содержащихся в разных источниках, которая требует умения сопоставлять и анализировать различные точки зрения. Реферат – одна из форм интерпретации исходного текста или нескольких источников. Поэтому реферат, в отличие от конспекта, является новым, авторским текстом. Новизна в данном случае подразумевает новое изложение, систематизацию материала, особую авторскую позицию при сопоставлении различных точек зрения.

Реферирование предполагает изложение какого-либо вопроса на основе классификации, обобщения, анализа и синтеза одного или нескольких источников.

Специфика реферата:

• не содержит развернутых доказательств, сравнений, рассуждений, оценок,

• дает ответ на вопрос, что нового, существенного содержится в тексте.

Виды рефератов

- по полноте изложения: информативные (рефераты-конспекты); индикативные (рефераты-резюме);
- по количеству реферируемых источников: монографические; обзорные.

Объем – 10-15 страниц.

Источники: необходимо использовать в реферате не менее пяти источников (ссылки на эти источники обязательны).

Структура реферата

1. Титульный лист
2. Содержание
3. Введение
4. Основная часть

4.1…..

4.2…..

5. Заключение
6. Список литературы
7. Приложения

Список использованных источников и литературы оформляется в соответствии с требованиями ГОСТа 7.1-2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления». Рекомендуется использовать не менее 10 источников. При оформлении используется шрифт 14 TimesNewRoman через 1,5 интервала. Поля: левое - 3 см; правое - 1 см.; верхнее и нижнее - 2 см.

Каждую часть работы начинают с новой страницы, параграфы размещают друг за другом. Названия глав пишут прописными буквами, параграфов строчными, точки в конце заголовков не ставят. Нумерация страниц в нижнем колонтитуле, посередине строки.

Ссылки на использованные в работе литературные источники нумеруются арабскими цифрами в соответствии с порядком их следования в библиографии и помещаются в квадратные скобки. Например: [5, с.37].

Рисунки должны иметь краткие названия (расположенные под рисунком) и общую сквозную нумерацию по тексту арабскими цифрами (Рис. 1.Стадии жизненного цикла услуги).

Цифровой материал оформляется в виде таблиц, графиков, диаграмм. Порядок оформления ссылок на цифровой материал такой же, как и оформления ссылок на иллюстрации (рисунки). Таблица (график, диаграмма) в зависимости от ее размера помещается под текстом, в котором впервые дается ссылка на нее, или на следующей странице. Нумерация таблиц (графиков, диаграмм) осуществляется аналогично нумерации иллюстраций. При этом обязательно указывается в правом верхнем углу надпись «Таблица», («График», «Диаграмма») и ее порядковый номер, а также заголовок (на следующей строке посередине), кратко выражающий содержание приводимого материала. Под таблицей должен быть источник, т.е. откуда взяты данные, внесенные в таблицу (Пр.: Источник: Маркетинг: Учебник: / А.М. Годин. – 9-е изд., перераб. и доп. – М.: Дашков и Ко, 2012. - С 26.

Формулы, используемые в работе, пишутся каждая на отдельной строке и нумеруются арабскими цифрами, помещенными в круглых скобках справа от нее. После формулы ставится запятая, с новой строки после слова «где» идет расшифровка обозначений. Расшифровке подлежат только обозначения, встречающиеся впервые. Ссылки на формулы в тексте работы обязательны.

Допускается включение таблиц, графиков, схем, как в основном тексте, так и в качестве приложений. Приложения к работе оформляются на отдельных листах, причем каждое из них должно иметь свой тематический заголовок и в правом верхнем углу надпись «Приложение» с указанием его порядкового номера. Характер приложения определяется студентом самостоятельно исходя из содержания работы.

Критерии оценивания:

1. Новизна реферированного текста: актуальность проблемы и темы; новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.
2. Степень раскрытия сущности проблемы: соответствие плана теме реферата; соответствие содержания теме и плану реферата; полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; обоснованность способов и методов работы с материалом; умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.
3. Обоснованность выбора источников: круг, полнота использования литературных источников по проблеме; привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).
4. Соблюдение требований к оформлению: правильное оформление ссылок на используемую литературу; грамотность и культура изложения; владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; соблюдение требований к объему реферата; культура оформления: выделение абзацев.
5. Грамотность: отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; литературный стиль.
6. Устная защита реферата: быстрый, четкий, аргументированный, полный ответ на основные и дополнительные вопросы; ориентация в материале; презентация к реферату; грамотность речи.