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:

Руководитель ОП

_____ О.Н. Рябова
(подпись)

«22» июня 2023 г.

Рабочая программа дисциплины

МЕНЕДЖМЕНТ НА ТОРГОВОМ ПРЕДПРИЯТИИ

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

Цели освоения дисциплины «Менеджмент на торговом предприятии» - формирование у студентов целостного представления о методологических основах менеджмента на торговом предприятии, об организационных основах и процессах в менеджменте на торговом предприятии; а также умений и навыков эффективного применения, полученных знаний в условиях профессиональной деятельности и способности к решению профессиональных задач.

2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина «Менеджмент на торговом предприятии» является дисциплиной по выбору; относится к формируемой участниками образовательных отношений части блока дисциплин Б1.

Успешное освоение данной дисциплины будет способствовать готовности обучающихся к освоению дисциплин: Правовое обеспечение деятельности предприятий сервиса, Основы предпринимательской деятельности, Бизнес-процессы торговых предприятий, Материально-техническая база и оформление предприятий сервиса в торговле, Управление персоналом торгового предприятия, Теория и практика продаж, Проектирование процесса предоставления услуг, Организация сервисных услуг в торговле, Электронная торговля, Электронные платежные системы и их использование в торговле, Реклама в торговле; прохождению производственных практик – организационно-управленческой практики, сервисной практики; преддипломной практики; подготовке к сдаче и сдаче государственного экзамена, выполнению и защите выпускной квалификационной работы.

Студент, приступающий к изучению данной дисциплины, должен:

Знать:

- основные категории и понятия экономики;
- основные категории и понятия менеджмента;
- способы оценки эффективности результатов деятельности в различных сферах;
- место сервиса в жизнедеятельности человека;
- теоретические и эмпирические законы удовлетворения потребностей индивида, способы и средства оказания услуг, место сервиса в жизнедеятельности человека.

Уметь:

- работать с учебной литературой и другими информационными источниками.
- выделять социальное значение контакта в сервисной деятельности, взаимосвязь общения с потребителем, механизмы действия и способы проявления законов и закономерностей в различных типах межличностных отношений;
- организовывать сервисную деятельность с учетом этнокультурных, исторических, религиозных традиций и компромисса с потребителем.

Владеть:

- культурой мышления, способностью к восприятию, анализу, обобщению информации, постановке целей и выбору путей ее достижения;
- основными приёмами и навыками работы по освоению нового материала;
- методами анализа и синтеза полученной информации.

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 ВО по 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.
Командная работа и лидерство	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Демонстрирует способность работать в команде, проявляет лидерские качества и умения. УК-3.2. Демонстрирует способность эффективного речевого и социального взаимодействия. УК-3.3. Демонстрирует навыки работы с институтами и организациями в процессе осуществления социального взаимодействия.

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: сервисный		
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 (УК-2 (индикаторы 1, 2, 3, 4));
– особенности проектного мышления (УК-2 (индикаторы 1, 2, 3, 4));
– основные этапы проектирования, их последовательность и взаимосвязь (УК-2 (индикаторы 1, 2, 3, 4));
– разновидности рисков и ограничений в проектной деятельности (УК-2 (индикаторы 1, 2, 3, 4));
– условия эффективного речевого взаимодействия (УК - 3 (индикаторы 1, 2, 3));
– особенности речевого взаимодействия в группе (УК- 3 (индикаторы 1, 2, 3));
– разновидности коммуникативных ролей в групповом общении (УК 3 (индикаторы 1, 2, 3));
– свойства и разновидности диалога-обсуждения (УК-3 (индикаторы 1, 2, 3));
– психологию групп и психологию лидерства (УК- 3 (индикаторы 1, 2, 3));
– психологию управления (УК- 3 (индикаторы 1, 2, 3));
– методы влияния и управления командой (УК 3 (индикаторы 1, 2, 3));
– основные подходы к пониманию и описанию поведения работника сферы сервиса и потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-4 (индикаторы 1, 2, 3));
– основы теории организации обслуживания, классификацию услуг и их характеристику (ПК-4 (индикаторы 1, 2, 3));
– теоретические и эмпирические законы удовлетворения потребностей индивида, способы и средства оказания услуг, место сервиса в жизнедеятельности человека (ПК-4 (индикаторы 1, 2, 3));
– 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 (УК-2 (индикаторы 1, 2, 3, 4));
– формулировать задачи на основе этапов получения промежуточных результатов (УК-2 (индикаторы 1, 2, 3, 4));
– определять совокупность необходимых ресурсов для реализации каждой задачи (УК-2 (индикаторы 1, 2, 3, 4));
– оценивать уровень и качество каждого ресурса, обеспечивающего выполнение определенной задачи (УК-2 (индикаторы 1, 2, 3, 4));
– выявлять возможности преодоления рисков и ограничений с учетом имеющихся ресурсов и резервов (УК-2 (индикаторы 1, 2, 3, 4));
– 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));
– организовывать взаимодействие в группе (определять общие цели, распределять роли и др.) (УК -3 (индикаторы 1, 2, 3));
– договариваться о правилах и вопросах для обсуждения в соответствии с поставленной перед группой задачей (УК - 3 (индикаторы 1, 2, 3));
– выделять общую точку зрения в обсуждении (УК - 3 (индикаторы 1, 2, 3));
– понимать позицию собеседника, различать в его речи мнение, доказательство, факты; гипотезы, аксиомы, теории и др. (УК- 3 (индикаторы 1, 2, 3));
– корректно и аргументированно отстаивать свою точку зрения в обсуждении, уметь выдвигать контраргументы, перефразировать свою мысль (УК - 3 (индикаторы 1,2,3));

– критически относиться к собственному мнению, признавать ошибочность своего мнения и корректировать его (УК - 3 (индикаторы 1, 2, 3));
– устранять в рамках обсуждения разрывы в коммуникации (УК - 3 (индикаторы 1, 2, 3));
– определять свои действия и действия партнера, которые способствовали или препятствовали продуктивному взаимодействию (УК - 3 (индикаторы 1, 2, 3));
– брать на себя ответственность за достижение коллективных целей (УК - 3 (индикаторы 1, 2, 3));
– мобилизовать членов команды, помогать им осознать ценность коллективных целей, личностные достоинства и ресурсы (УК - 3 (индикаторы 1, 2, 3));
– проявлять тактичность, доброжелательность в общении, уважение к индивидуальным, социальным и культурным различиям членов команды (УК - 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 (ПК-4 (индикаторы 1, 2, 3));
– осуществлять взаимоотношения и выполнять профессиональные функции в процессе сервисной деятельности (ПК-4 (индикаторы 1, 2, 3));
– выделять главные психологические особенности потребителя (ПК-4 (индикаторы 1, 2, 3));
– находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов (ПК-4 (индикаторы 1, 2, 3));
– 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 (УК-2 (индикаторы 1, 2, 3, 4));
– способами определения резервов, использование которых может компенсировать недостаток имеющихся ресурсов (УК-2 (индикаторы 1, 2, 3, 4));
– способами решения конкретных задач проекта на уровне заявленного качества и за установленное время (УК-2 (индикаторы 1, 2, 3, 4));
– навыками публичного представления результатов решения конкретной задачи проекта (УК-2 (индикаторы 1, 2, 3, 4));
– ценностями и нормами речевого поведения в процессе группового общения (культурой группового общения) (УК - 3 (индикаторы 1, 2, 3));
– приемами совместного порождения и развития содержания сообщения в процессе группового взаимодействия (УК - 3 (индикаторы 1, 2, 3));
– приемами гармонизации диалога в ходе группового обсуждения;
– методами влияния и управления командой (УК - 3 (индикаторы 1, 2, 3));
– навыками предоставления услуг и оценки удовлетворенности потребителей услугами и технологиями разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе реализации услуг (ПК-4 (индикаторы 1, 2, 3));
– 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 3 зачётные единицы (81 час.)
Контактная работа 27,25 час.
Самостоятельная работа 53,75 час.

Виды учебных занятий и формы промежуточной аттестации	5 сем.	
	Контактная работа с преподавателем	Самостоятельная работа обучающегося
Лекции	13,5	53,75
Практические занятия	13,5	
Зачёт	0,25	-
Всего	27,25	53,75

Заочная форма обучения
Объём дисциплины составляет 3 зачётные единицы (81 час.)
Контактная работа 9,25 час.
Самостоятельная работа 71,75 час.

Виды учебных занятий и формы промежуточной аттестации	4 курс	
	Контактная работа с преподавателем	Самостоятельная работа обучающегося
Лекции	4,5	69
Практические занятия	4,5	
Зачёт	0,25	2,75
Всего	9,25	71,75

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.	Тема 1. Методологические основы менеджмента торгового предприятия	5	3	-	1,5	10,75	Выполнение практических заданий, доклад, презентация

2.	Тема 2. Организационные основы и процессы в менеджменте на торговом предприятии	5	3	-	3	10,75	Опрос, выполнение практических заданий, доклад
3.	Тема 3. Управление рисками в торговом деле	5	3	-	3	10,75	Выполнение практических заданий, доклад, презентация Текущий контроль 1
4.	Тема 4. Социально-кадровый и инновационный менеджмент на торговом предприятии	5	1,5	-	3	10,75	Опрос, выполнение практических заданий, доклад
5.	Тема 5. Управление экономическими отношениями в торговом деле	5	3	-	3	10,75	Выполнение практических заданий, доклад Текущий контроль 2
ИТОГО			13,5	-	13,5	53,75	Зачёт

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.	Тема 1. Методологические основы менеджмента торгового предприятия	4	0,75	-	0,75	12	Выполнение практических заданий, доклад, презентация
2.	Тема 2. Организационные основы и процессы в менеджменте на торговом предприятии	4	0,75	-	0,75	12	Опрос, выполнение практических заданий, доклад
3.	Тема 3. Управление рисками в торговом деле	4	0,75	-	0,75	15	Выполнение практических заданий,

							доклад, презентация Текущий контроль 1
4.	Тема 4. Социально-кадровый и инновационный менеджмент на торговом предприятии	4	0,75	-	0,75	15	Опрос, выполнение практических заданий, доклад
5.	Тема 5. Управление экономическими отношениями в торговом деле	4	1,5	-	1,5	15	Выполнение практических заданий, доклад Текущий контроль 2
ИТОГО			4,5		4,5	69	Зачет

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

Тема 1. Методологические основы менеджмента торгового предприятия.

Понятие, сущность, цели, задачи и основные функции менеджмента. Особенности современной российской экономики и необходимость совершенствования организации управления в России. Специфика менеджмента в России и использование зарубежного опыта. Опыт менеджмента за рубежом, возможности и пути его использования в России. Современные и классические теории менеджмента.

Тема 2. Организационные основы и процессы в менеджменте на торговом предприятии.

Общие и специальные функции менеджмента. Работа менеджера. Основные качества менеджера. Информационные ресурсы и информационное обеспечение менеджмента. Использование мировых информационных ресурсов в менеджменте. Система управленческих коммуникаций. Принятие решений в организации. Реализация управленческих решений. Методы их обоснования. Стратегическое управление и внутрифирменное планирование. Стратегический менеджмент. Разработка и реализация перспективных и текущих планов. Внутренняя и внешняя среда предприятия. Цели и задачи управления предприятием. Контроль и контроллинг. Организация контроля за деятельностью подчиненных.

Тема 3. Управление рисками в торговом деле.

Анализ рисков. Организация работ по управлению рисками и антикризисное управление. Особенности работы менеджеров в кризисной ситуации.

Тема 4. Социально-кадровый и инновационный менеджмент на торговом предприятии.

Руководство персоналом. Власть и влияние. Мотивация к труду. Создание системы мотивации труда. Этика делового общения, стиль руководства и организационная культура. Психология менеджмента. Конфликтность в менеджменте. Управление конфликтами. Инновационный менеджмент. Инновационная программа менеджера.

Тема 5. Управление экономическими отношениями в торговом деле.

Управление экономическими процессами и отношениями предприятия и эффективность менеджмента. Особенности международного менеджмента.

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

В процессе изучения дисциплины предусматривается использование следующих образовательных технологий, методов обучения и инновационных форм учебных занятий:

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.

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

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

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа нацелена на изучение исследований и источников по теоретическим материалам дисциплины, подготовку к семинарским занятиям, конспектирование учебного материала, написание рефератов, выполнение индивидуальных заданий, проработку лекционного материала, выполнение контрольной работы, подготовку к промежуточному контролю.

Виды самостоятельной работы студентов:

1) Подготовка и защита реферата по предложенной теме.
2) Подготовка докладов и презентаций по тематике семинаров.
3) Составление планов-конспектов по тематике семинаров.
4) Выполнение практических заданий.

Полностью весь методический материал по обеспечению самостоятельной работы студентов приводится в Приложении 1 к РП. Доступ к методическим материалам осуществляется через сайт Шуйского филиала ИвГУ, в том числе через ЭБС Шуйского филиала ИвГУ на платформе «Руконт».

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

Очная форма обучения

Для текущего контроля успеваемости используются подготовка докладов и презентаций, подготовка и защита реферата по предложенной теме, контрольная работа.

Формой промежуточной аттестации по дисциплине «Менеджмент на торговом предприятии» является зачёт. На зачёте по дисциплине «Менеджмент на торговом предприятии» контролируемые знания, умения и владения, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, проверяются следующими видами оценочных средств: тест, собеседование, задание реконструктивного

уровня. Максимальное количество баллов, которое возможно получить на зачёте – 30 баллов.

Тестирование проводится на зачёте, на выполнение проверочной работы по тест-билету отводится 30 минут. Тест-билет состоит из 15 заданий.

Критерии оценки. Каждое правильно выполненное задание оценивается 1 баллом, максимальное количество баллов – 15.

Критерий зачёта по теме 1 – 2 балла; критерий зачёта по теме 2 – 2 балла; критерий зачёта по теме 3 – 2 балла; критерий зачёта по теме 4 – 2 балла, критерий зачёта по теме 5 – 2 балла.

Если по отдельной теме студент набирает количество баллов ниже зачѐтного, то тема считается неосвоенной и баллы в рейтинг не прибавляются.

Собеседование проводится на зачёте с помощью зачётных билетов. Зачётный 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.

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, показана сформированность 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).

Задания реконструктивного уровня предполагают решение задач по темам дисциплины и выполняются непосредственно на зачете. В зачетный билет входит одна задача реконструктивного уровня. Максимально количество баллов – 5 баллов.

Критерии оценки выполненного творческого задания (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 (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 (3 балла);

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 (1 балл);

5) задание не выполнено или выполнено частично: не грамотное использование специальных терминов, понятий, не найден и не использован верный алгоритм решения задания (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 зачёте.

Оценка на зачете выставляется по следующей шкале:

Шкала оценки результатов освоения дисциплины «Менеджмент на торговом предприятии» при рейтинговой системе оценивания

Повышенный уровень	Базовый уровень	Пороговый уровень	Ниже порогового уровня
зачтено	зачтено	зачтено	не зачтено
85-100 баллов	71-84 балла	61-70 баллов	60 и менее баллов

Заочная форма обучения

Для текущего контроля успеваемости используются подготовка докладов и презентаций, подготовка и защита реферата по предложенной теме, контрольная работа.

Формой промежуточной аттестации по дисциплине «Менеджмент на торговом предприятии» является зачёт. На зачёте по дисциплине «Менеджмент на торговом предприятии» контролируемые знания, умения и владения, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, проверяются следующими видами оценочных средств: тест, собеседование, задание реконструктивного уровня. Максимальное количество баллов, которое возможно получить на зачёте – 30 баллов.

Тестирование проводится на зачёте, на выполнение проверочной работы по тест-билету отводится 30 минут. Тест-билет состоит из 15 заданий.

Критерии оценки. Каждое правильно выполненное задание оценивается 1 баллом, максимальное количество баллов – 15.

Критерий зачёта по теме 1 – 2 балла; критерий зачёта по теме 2 – 2 балла; критерий зачёта по теме 3 – 2 балла; критерий зачёта по теме 4 – 2 балла, критерий зачёта по теме 5 – 2 балла.

Если по отдельной теме студент набирает количество баллов ниже зачѐтного, то тема считается неосвоенной.

Собеседование проводится на зачёте с помощью зачётных билетов. Зачётный 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.

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, показана сформированность 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).

Задания реконструктивного уровня предполагают решение задач по темам дисциплины и выполняются непосредственно на зачете. В зачетный билет входит одна задача реконструктивного уровня. Максимально количество баллов – 5 баллов.

Критерии оценки выполненного творческого задания (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 (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 (3 балла);

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 (1 балл);

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

Оценка на зачете выставляется по следующей шкале:

Шкала оценки результатов освоения дисциплины «Менеджмент на торговом предприятии»

Повышенный уровень	Базовый уровень	Пороговый уровень	Ниже порогового уровня
зачтено	зачтено	зачтено	не зачтено
26-30 баллов	21-25 баллов	17-20 баллов	менее 17 баллов

Фонд оценочных средств по дисциплине в полном объёме представлен в Приложении 2 к рабочей программе.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Учебная и учебно-методическая литература:

– основная литература:

1. Акмаева, Р.И. Менеджмент : учебник / Р.И. Акмаева, Н.Ш. Епифанова, А.П. Лунев. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2018. – 442 с. : табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=491959. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4475-9631-6. – DOI 10.23681/491959. – Текст : электронный.
2. Маслова, Е.Л. Менеджмент : учебник / Е.Л. Маслова. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 333 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573337. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-03547-0. – Текст : электронный.

– дополнительная литература:

1. Беляев, Ю.М. Инновационный менеджмент : учебник / Ю.М. Беляев. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 220 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496063. – Библиогр.: с. 159-162. – ISBN 978-5-394-02070-4. – Текст : электронный.
2. Воробьев, С.Н. Управление рисками : учебное пособие / С.Н. Воробьев, К.В. Балдин. – Москва : Юнити, 2012. – 512 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117545. – ISBN 5-238-00861-9. – Текст : электронный.
3. Герчикова, И. Н. Менеджмент : учебник / И.Н. Герчикова. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити, 2015. – 510 с. : табл., схемы – (Золотой фонд российских учебников). – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114981. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-01095-3. – Текст : электронный.
4. Глухов, В. В. Менеджмент : учебник для вузов / В. В. Глухов. - 3-е изд. - Санкт-Петербург : Питер, 2007. - 608 с.
5. Голова, А. Г. Управление продажами : учебник / А. Г. Голова. - Москва : Дашков и К, 2013. - 280 с.
6. Инновационный менеджмент : учебник / ред. В.Я. Горфинкель, Т.Г. Попадюк. – Москва : Юнити, 2015. – 392 с. – (Magister). – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=119436. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-02359-5. – Текст : электронный.
7. Каранина, Е. В. Управление рисками: механизмы, инструменты, профессиональные стандарты : учебник / Е.В. Каранина. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 257 с. : ил., табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576521. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4499-1161-2. – DOI 10.23681/576521. – Текст : электронный.
8. Менеджмент : учебник / ред. М.М. Максимцов, М.А. Комаров. – 4-е изд., перераб. и

доп. – Москва : Юнити, 2015. – 343 с. : табл., схемы – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115008. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-02247-5. – Текст : электронный.

9. Управление персоналом : учебное пособие / П.Э. Шлендер, В.В. Лукашевич, В.Д. Мостова и др. ; ред. П.Э. Шлендер. – Москва : Юнити, 2012. – 320 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118747. – ISBN 5-238-00909-7. – 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. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://window.edu.ru/ свободный.
2. Информационно-правовая система Консультант плюс [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/ свободный.
3. Коллекция Шуйского филиала ИвГУ на национальном цифровом ресурсе «Руконт» // Национальный цифровой ресурс Руконт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.rucont.ru/ по паролю.
4. Российское образование: Федеральный образовательный портал [Электронный ресурс].– Режим доступа: http://www.edu.ru/ свободный.
5. Словари и энциклопедии на Академике [Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://dic.academic.ru/ свободный.
6. Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.gks.ru/ свободный.
7. Федеральный образовательный портал: Экономика. Социология. Менеджмент [Электронный ресурс].– Режим доступа: http://www.ecsocman.edu.ru/ свободный.
8. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.biblioclub.ru/ по паролю.

Программное обеспечение:

В процессе изучения дисциплины используются офисные пакеты Microsoft Office, Open Office, программа для просмотра и чтения файлов PDF Adobe Acrobat Reader DC, программа для воспроизведения флэш-анимации в браузерах Adobe Flash Player, вэб-обозреватели Google Chrome, 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 текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами

обучения.

4. Помещение для самостоятельной работы, оснащенное специализированной мебелью, компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

5. Учебно-наглядные пособия для занятий лекционного типа, обеспечивающие тематические иллюстрации: электронные презентации, раздаточные карточки.

Автор(ы) рабочей программы дисциплины: О.В. Зинченко, доцент кафедры технологии, экономики и сервиса, кандидат экономических наук.

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» июня 2023 г.
Согласовано:
Руководитель ОП _____ О.Н. Рябова
(подпись)

Приложение 1

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям

Практическое занятие 1 (тема 1)

Тема 1. Методологические основы менеджмента торгового предприятия.

Вопросы для обсуждений

1. Понятие, сущность, цели, задачи и основные функции менеджмента.
2. Особенности современной российской экономики и необходимость совершенствования организации управления в России.
3. Специфика менеджмента в России и использование зарубежного опыта.
4. Опыт менеджмента за рубежом, возможности и пути его использования в России.
5. Современные и классические теории менеджмента.

Литература:

1. Голубкова, Е. Н. Маркетинговое управление товаром : учебное пособие / Е. Н. Голубкова, Р. Р. Сидорчук. - Москва : Дело и сервис, 2012. - 176 с.
2. Парамонова, Т.Н. Маркетинг торгового предприятия : учебник / Т.Н. Парамонова, И.Н. Красюк, В.В. Лукашевич ; под ред. Т.Н. Парамоновой. – 2-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 283 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573164
3. Синяева, И. М. Маркетинг торговли : учебник / И. М. Синяева, С. В. Земляк, В. В. Синяев ; под ред. проф. Л. П. Дашкова. - 3-е изд. - Москва : Дашков и К, 2013. - 752 с.
4. 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: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453934

Практическое занятие 2-3 (тема 2)

Тема 2. Организационные основы и процессы в менеджменте на торговом предприятии.

Вопросы для обсуждений

1. Общие и специальные функции менеджмента.
2. Работа менеджера. Основные качества менеджера.
3. Информационные ресурсы и информационное обеспечение менеджмента.
4. Использование мировых информационных ресурсов в менеджменте.
5. Система управленческих коммуникаций. Принятие решений в организации.
6. Реализация управленческих решений. Методы их обоснования. Стратегическое управление и внутрифирменное планирование. Стратегический менеджмент.
7. Разработка и реализация перспективных и текущих планов. Внутренняя и внешняя среда предприятия.
8. Цели и задачи управления предприятием.
9. Контроль и контроллинг. Организация контроля за деятельностью подчиненных.

Литература:

1. Голубкова, Е. Н. Маркетинговое управление товаром : учебное пособие / Е. Н. Голубкова, Р. Р. Сидорчук. - Москва : Дело и сервис, 2012. - 176 с.
2. Парамонова, Т.Н. Маркетинг торгового предприятия : учебник / Т.Н. Парамонова, И.Н. Красюк, В.В. Лукашевич ; под ред. Т.Н. Парамоновой. – 2-е изд., стер. – Москва :

Дашков и К°, 2020. – 283 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573164
3. Синяева, И. М. Маркетинг торговли : учебник / И. М. Синяева, С. В. Земляк, В. В. Синяев ; под ред. проф. Л. П. Дашкова. - 3-е изд. - Москва : Дашков и К, 2013. - 752 с.
4. 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: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453934

Практическое занятие 4-5 (тема 3)

Тема 3. Управление рисками в торговом деле.

Вопросы для обсуждений

1. Анализ рисков.
2. Организация работ по управлению рисками и антикризисное управление.
3. Особенности работы менеджеров в кризисной ситуации.

Литература:

1. Голубкова, Е. Н. Маркетинговое управление товаром : учебное пособие / Е. Н. Голубкова, Р. Р. Сидорчук. - Москва : Дело и сервис, 2012. - 176 с.
2. Парамонова, Т.Н. Маркетинг торгового предприятия : учебник / Т.Н. Парамонова, И.Н. Красюк, В.В. Лукашевич ; под ред. Т.Н. Парамоновой. – 2-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 283 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573164
3. Синяева, И. М. Маркетинг торговли : учебник / И. М. Синяева, С. В. Земляк, В. В. Синяев ; под ред. проф. Л. П. Дашкова. - 3-е изд. - Москва : Дашков и К, 2013. - 752 с.
4. 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: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453934

Практическое занятие 6-7 (тема 4)

Тема 4. Социально-кадровый и инновационный менеджмент на торговом предприятии.

Вопросы для обсуждений

1. Руководство персоналом.
2. Власть и влияние.
3. Мотивация к труду.
4. Создание системы мотивации труда.
5. Этика делового общения, стиль руководства и организационная культура.
6. Психология менеджмента.
7. Конфликтность в менеджменте. Управление конфликтами.
8. Инновационный менеджмент. Инновационная программа менеджера.

Литература:

1. Голубкова, Е. Н. Маркетинговое управление товаром : учебное пособие / Е. Н. Голубкова, Р. Р. Сидорчук. - Москва : Дело и сервис, 2012. - 176 с.
2. Парамонова, Т.Н. Маркетинг торгового предприятия : учебник / Т.Н. Парамонова, И.Н. Красюк, В.В. Лукашевич ; под ред. Т.Н. Парамоновой. – 2-е изд., стер. – Москва :

Дашков и К°, 2020. – 283 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573164
3. Синяева, И. М. Маркетинг торговли : учебник / И. М. Синяева, С. В. Земляк, В. В. Синяев ; под ред. проф. Л. П. Дашкова. - 3-е изд. - Москва : Дашков и К, 2013. - 752 с.
4. 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: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453934

Практическое занятие 8-9 (тема 5)

Тема 5. Управление экономическими отношениями в торговом деле.

Вопросы для обсуждений

1. Управление экономическими процессами и отношениями предприятия и эффективность менеджмента.
2. Особенности международного менеджмента.

Литература:

1. Голубкова, Е. Н. Маркетинговое управление товаром : учебное пособие / Е. Н. Голубкова, Р. Р. Сидорчук. - Москва : Дело и сервис, 2012. - 176 с.
2. Парамонова, Т.Н. Маркетинг торгового предприятия : учебник / Т.Н. Парамонова, И.Н. Красюк, В.В. Лукашевич ; под ред. Т.Н. Парамоновой. – 2-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 283 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573164
3. Синяева, И. М. Маркетинг торговли : учебник / И. М. Синяева, С. В. Земляк, В. В. Синяев ; под ред. проф. Л. П. Дашкова. - 3-е изд. - Москва : Дашков и К, 2013. - 752 с.
4. 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: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453934

Подготовка и защита реферата

Темы рефератов

1. Сущность лидерства в менеджменте.
2. Управление персоналом в менеджменте.
3. Способы уменьшения последствий рисков.
4. Невербальные коммуникации. Их роль в коммуникационном процессе.
5. Содержательные теории мотивации.
6. Принципы менеджмента.
7. Понятие «организация». Характеристика внутренней и внешней среды организации.
8. Понятие и классификация рисков.
9. Элементы и основные функции понятия “планирование”.
10. Этапы принятия управленческого решения.
11. Понятие, сущность и цели менеджмента. Особенности менеджмента в России.
12. Модели и методы принятия управленческих решений.
13. Понятие эффективности управления и его составляющие.
14. Методы преодоления коммуникационных барьеров
15. Цели и задачи управления предприятием.
16. Диапазон стилей руководства

17. Функции менеджмента.
18. Факторы, влияющие на процесс принятия решений
19. Природа конфликта в организации.
20. Коммуникации в управлении.
21. Вклад классической и административной школы управления в развитие менеджмента.
22. Матричная структура управления. Её особенности и возможности
23. Школа человеческих отношений и поведенческие науки – их вклад в развитие менеджмента.
24. Разновидности дивизиональной структуры управления.
25. Школа научного управления и ее вклад в развитие менеджмента
26. Особенности современной российской экономики и совершенствование организации управления в России.
27. Опыт менеджмента за рубежом.
28. Процесс принятия управленческих решений.

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

Титульный лист
Содержание
Введение
Основная часть
1…..
2…..
Заключение
Список литературы
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 Times New Roman 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.