

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина»

УТВЕРЖДАЮ
Директор по образовательной
деятельности

_____ С.Т. Князев
«__» _____

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МОДУЛЯ

Код модуля	Модуль
1164287	Торговые услуги

Екатеринбург

Перечень сведений о рабочей программе модуля	Учетные данные
Образовательная программа 1. Маркетинг и логистика в коммерции	Код ОП 1. 38.03.06/33.01
Направление подготовки 1. Торговое дело	Код направления и уровня подготовки 1. 38.03.06

Программа модуля составлена авторами:

№ п/п	Фамилия Имя Отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Никитина Наталья Юрьевна	кандидат экономических наук, без ученого звания	Доцент	региональной экономики, инновационного предпринимательства и безопасности
2	Царева Светлана Владимировна	кандидат наук, доцент	Доцент	региональной экономики, инновационного предпринимательства и безопасности

Согласовано:

Управление образовательных программ

Р.Х. Токарева

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА МОДУЛЯ **Торговые услуги**

1.1. Аннотация содержания модуля

Цель изучения модуля: необходимость систематизации у студентов знаний, приобретение умений и формирование компетенций в области организации и эффективного осуществления торговых услуг во внутренней и внешней торговле, необходимых для профессиональной деятельности.

1.2. Структура и объем модуля

Таблица 1

№ п/п	Перечень дисциплин модуля в последовательности их освоения	Объем дисциплин модуля и всего модуля в зачетных единицах
1	Торговые услуги	3
ИТОГО по модулю:		3

1.3. Последовательность освоения модуля в образовательной программе

Пререквизиты модуля	Не предусмотрены
Постреквизиты и кореквизиты модуля	Не предусмотрены

1.4. Распределение компетенций по дисциплинам модуля, планируемые результаты обучения (индикаторы) по модулю

Таблица 2

Перечень дисциплин модуля	Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения (индикаторы)
1	2	3
Торговые услуги	ПК-1 - Способен осуществлять сбор, обработку и анализ данных, необходимых для решения оперативных и тактических профессиональных задач	З-1 - Методы сбора, обработки и анализа данных У-1 - Применять методы сбора, обработки и анализа данных П-1 - Владеть основными методами сбора и анализа данных П-2 - Способен решать оперативные и тактические профессиональные задачи

	<p>ПК-2 - Способен управлять ассортиментом и качеством товаров и услуг, диагностировать дефекты, обеспечивать необходимый уровень качества товаров и их сохранение, эффективно осуществлять контроль качества товаров и услуг, приемку и учет товаров по количеству и качеству</p>	<p>З-1 - Знать классификацию ассортимента, видов дефектов и специфику формирования товарного ассортимента</p> <p>З-2 - Знать перечень методов и инструментов контроля и управления качеством товаров и услуг, подходы к организации работы в области качества на предприятии, содержание стандартов серии ИСО 9000</p> <p>У-1 - Уметь работать с нормативными документами, регламентирующими ассортимент и показатели товара и услуг по качеству и количеству</p> <p>У-2 - Уметь обеспечивать необходимый уровень качества товаров и услуг и их сохранение</p> <p>П-1 - Владеть методами и инструментами контроля и управления качеством товаров и услуг, подходами к организации работы в области качества на предприятии</p>
	<p>ПК-7 - Способен применять знания (на промежуточном уровне) экономической и управленческой теории при решении профессиональных задач в торгово-экономической, торгово-организационной, торгово-технологической и административно-управленческой сферах</p>	<p>З-1 - Знать стандартные задачи и методы их решения в профессиональной деятельности</p> <p>З-2 - Знать особенности организации коммерческой деятельности в инфраструктуре рынка</p> <p>У-1 - Уметь осуществлять организацию и управление торгово-технологическими процессами на предприятии</p> <p>П-1 - Владеть навыками в организации и управлении торгово-технологическими процессами на предприятии</p>
	<p>ПК-9 - Способен обеспечивать необходимый уровень качества торгового обслуживания</p>	<p>З-1 - Знать принципы управления торгово-технологическими процессами на предприятии и качеством обслуживания</p> <p>У-1 - Уметь осуществлять управление торгово-технологическими процессами и на предприятии</p> <p>У-2 - Уметь обеспечивать необходимый уровень качества торгового обслуживания</p>

		<p>П-1 - Владеть навыками управления торгово-технологическими процессами на предприятии</p> <p>П-2 - Владеть навыками обеспечения необходимого уровня качества торгового обслуживания</p>
--	--	---

1.5. Форма обучения

Обучение по дисциплинам модуля может осуществляться в очной и очно-заочной формах.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Торговые услуги

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

№ п/п	Фамилия Имя Отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Никитина Наталья Юрьевна	кандидат экономических наук, без ученого звания	Доцент	региональной экономики, инновационного предприниматель ства и безопасности
2	Царева Светлана Владимировна	кандидат наук, доцент	Доцент	региональной экономики, инновационного предприниматель ства и безопасности

Рекомендовано учебно-методическим советом института Институт экономики и управления

Протокол № 31 от 26.05.2023 г.

1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

- Царева Светлана Владимировна, Доцент, региональной экономики, инновационного предпринимательства и безопасности

1.1. Технологии реализации, используемые при изучении дисциплины модуля

- Традиционная (репродуктивная) технология
- Разноуровневое (дифференцированное) обучение
 - Базовый уровень

**Базовый I уровень – сохраняет логику самой науки и позволяет получить упрощенное, но верное и полное представление о предмете дисциплины, требует знание системы понятий, умение решать проблемные ситуации. Освоение данного уровня результатов обучения должно обеспечить формирование запланированных компетенций и позволит обучающемуся на минимальном уровне самостоятельности и ответственности выполнять задания;*

Продвинутый II уровень – углубляет и обогащает базовый уровень как по содержанию, так и по глубине проработки материала дисциплины. Это происходит за счет включения дополнительной информации. Данный уровень требует умения решать проблемы в рамках курса и смежных курсов посредством самостоятельной постановки цели и выбора программы действий. Освоение данного уровня результатов обучения позволит обучающемуся повысить уровень самостоятельности и ответственности до творческого применения знаний и умений.

1.2. Содержание дисциплины

Таблица 1.1

Код раздела, темы	Раздел, тема дисциплины*	Содержание
Тема 1.	Сущность и значение торговых услуг, потребности в услугах внутренней и внешней торговли	Понятие услуги, обслуживание населения. Основные категории предложения на рынке: товар, сочетание товара и услуги, услуга. Покупательские мотивы приобретения услуг: качество услуги, удобство, экономия времени, денег, престижность и др. Ценность услуг. Качество услуги ожидаемое, воспринимаемое. Модель потребления услуг. Абсолютные, действительные, платежеспособные потребности в услугах. Дифференциация потребителей торговых услуг.
Тема 2.	Торговые услуги во внутренней и внешней торговле: понятие, виды, процесс оказания	Классификация торговых услуг. Услуги внутренней и внешней торговли. Основные операции услуг реализации товаров на предприятиях розничной торговли, вне предприятий торговли, оптовой торговли. Основные операции услуг по оказанию помощи в приобретении товаров и при их использовании на предприятиях розничной торговли, вне предприятий торговли, оптовой торговли. Внешняя торговля услугами, экспорт и импорт услуг. Способы осуществления внешней торговли услугами. Классификация

		услуг в статистической практике по внешней торговле услугами.
Тема 3.	Требования, предъявляемые к торговым услугам	<p>Торговые услуги по реализации товаров в розничной торговле. Предъявляемые требования.</p> <p>Торговые услуги по реализации товаров вне предприятий торговли: торговыми агентами; дистанционным способом; через торговые автоматы; развозную торговлю; разносную торговлю; другие формы интерактивной продажи.</p> <p>Особенности требований, предъявляемые к услугам розничных рынков: социального назначения; реализации схемы продаж производитель-потребитель; реализации комплексов мер по поддержке отечественного производителя; транспортной доступности; санитарно-эпидемиологического благополучия; безопасности в ветеринарном и ветеринарно-санитарном отношении; ассортимента многообразия; эргономичности; безопасности</p>
Тема 4.	Услуги по реализации товаров в розничной торговле и вне предприятий торговли	<p>Услуги, оказываемые покупателям оптовой торговлей. Торговые услуги по реализации товаров в оптовой торговле. Услуги, обеспечивающие процесс сбыта и возможное его стимулирование. Услуги по закупкам и формированию ассортимента. Разбивка крупных партий на мелкие. Складские услуги: хранение, способствующее снижению издержек поставщика и покупателя. Услуги реализации товаров. Информационно-консультационные (консалтинговые) услуги. Дополнительные услуги.</p> <p>Требования, предъявляемые к торговым услугам в оптовой торговле.</p>
Тема 5.	Особенности услуг, предоставляемых в оптовой торговле	<p>Качество торговой услуги. Характеристика требований, предъявляемых к торговым услугам. Показатели качества торговых услуг. Показатели социального назначения и функционального применения.</p> <p>Показатели предприятия, характеризующие его основные возможности по предоставлению торговых услуг. Материально-техническая база. Эргономические условия.</p> <p>Показатели безопасности торговых услуг — результата и процесса предоставления для жизни, здоровья, имущества граждан и окружающей среды. Показатели надежности торговых услуг: стойкость к воздействиям результата услуги, помехозащищенность.</p> <p>Эстетические показатели, культура обслуживания при оказании торговых услуг.</p> <p>Технологичность торговых услуг. Показатели профессионального уровня персонала.</p>

		Методы контроля и оценки показателей качества услуг
Тема 6.	Правила оказания услуг по продаже товаров	<p>Правила продажи отдельных видов товаров. Продажа товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара. Продажа непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации. Продажа товаров дистанционным способом. Продажа товаров по образцам. Комиссионная торговля непродовольственными товарами.</p> <p>Нормативно-правовая база, регламентирующая правила продажи отдельных товаров и оказания услуг.</p> <p>Законодательство и правовое регулирование защиты прав потребителей.</p>
Тема 7.	Мотивация персонала с целью повышения качества торговых услуг	<p>Мотив, мотивационное потребление, удовлетворение потребностей персонала. Классификация типов работников, участвующих в оказании торговых услуг. Уровень профессиональной подготовки и квалификации персонала.</p> <p>Стимулирование работников. Методика определения источников мотивации, карта выраженности источников мотивации. Факторно-критериальная квалиметрическая модель оценки профессиональной мотивации персонала с целью повышения качества торговых услуг.</p>
Тема 8.	Оценка качества и конкурентоспособности торговых услуг	<p>Методы оценки торговых услуг. Квалиметрический подход в оценке торговых услуг. Результат оказания торговых услуг, удовлетворение потребностей покупателей. Учет показателей времени, частоты, безотказности удовлетворения услуг.</p> <p>Оценка уровня ожидаемого и воспринимаемого качества услуги. Разработка шкалы оценки торговых услуг. Расчет относительной стоимости торговой</p> <p>Этапы комплексной оценки торговых услуг. Расчеты комплексных показателей и разработка рекомендаций по повышению качества торгового обслуживания, его конкурентоспособности, стимулированию реализации торговых услуг для конкретного типологического сегмента.</p> <p>Разработка плана по повышению качества торговых услуг</p>

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения
Профессиональное воспитание	профориентационная деятельность	Технология формирования уверенности и готовности к самостоятельной успешной профессиональной деятельности	ПК-2 - Способен управлять ассортиментом и качеством товаров и услуг, диагностировать дефекты, обеспечивать необходимый уровень качества товаров и их сохранение, эффективно осуществлять контроль качества товаров и услуг, приемку и учет товаров по количеству и качеству	П-1 - Владеть методами и инструментами контроля и управления качеством товаров и услуг, подходами к организации работы в области качества на предприятии

1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Торговые услуги

Электронные ресурсы (издания)

1. Памбухчиянц, О. В.; Организация коммерческой деятельности : учебник.; Дашков и К°, Москва; 2021; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621684> (Электронное издание)
2. Дашков, Л. П.; Организация и управление коммерческой деятельностью : учебник.; Дашков и К°, Москва; 2021; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621857> (Электронное издание)
3. Беляевский, И. К.; Организация коммерческой деятельности: учебно-практическое пособие : учебное пособие.; Евразийский открытый институт, Москва; 2011; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90826> (Электронное издание)
4. Денисова, А. Л.; Организация коммерческой деятельности: управление запасами : учебное пособие.; Тамбовский государственный технический университет (ТГТУ), Тамбов; 2012; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=277627> (Электронное издание)
5. Киселева, Е. Н.; Организация коммерческой деятельности по отраслям и сферам применения : учебное пособие.; Вузовский учебник, Москва; 2010; <http://www.iprbookshop.ru/931.html> (Электронное издание)

Печатные издания

1. Чкалова, О. В.; Характеристика розничных торговых предприятий в России и за рубежом. ; 2007 (0 экз.)

Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

1 Сайт правовой системы «Консультант Плюс»

<http://www.consultant.ru>

2. Сайт правовой системы «Гарант» - <http://www.garant.ru>

3. Официальный сайт Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека

<http://www.rospotrebnadzor.ru/>

4. Электронно-библиотечная система «ИНФРА-М» - www.znaniium.com

Материалы для лиц с ОВЗ

Весь контент ЭБС представлен в виде файлов специального формата для воспроизведения синтезатором речи, а также в тестовом виде, пригодном для прочтения с использованием экранной лупы и настройкой контрастности.

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. Закон РФ от 07.02.1992 ТЧ 2300-1 (ред. от 03.07.2016) "О защите прав потребителей"// <http://www.consultant.ru/>

2. Федеральный закон «О техническом регулировании» от 27.12.2002 184-ФЗ (ред. от 05.04.2016)// <http://www.consultant.ru/>

а. Федеральный закон от 08.12.2003 ГЫ 164-ФЗ (ред. от 13.07.2015) «Об основах государственного регулирования внешнеторговой деятельности»

3. Постановление от 4 октября 2012 г. 1007 «О внесении изменений в некоторые акты правительства Российской Федерации по вопросам продажи товаров и оказания услуг»

4. Постановление Правительства РФ от 19.01.1998 ГЫ 55 (ред. От 23.12.2016) «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации»// <http://www.consultant.ru/>

5. Приказ Росстата от 29.12.2012 ГЫ 677 «Об утверждении Методологических положений по организации статистического наблюдения за внешней торговлей услугами»

6. ГОСТ Р 51304-2009 Услуги торговли. Общие требования// <http://www.consultant.ru/>

7. ГОСТ Р 51305-2009 Услуги торговли. Требования к персоналу // <http://www.consultant.ru/>

8. ГОСТ Р 55812-2013 Услуги торговли. Номенклатура показателей качества услуг// <http://www.consultant.ru/>

9. ГОСТ Р 56246-2014 Услуги торговли. Услуги розничных рынков. Общие требования// <http://www.consultant.ru/>
10. ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь // <http://www.consultant.ru/>
11. ГОСТ Р ИСО 9004-2010 Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества// <http://www.consultant.ru/>
12. Услуги торговли. ГОСТы : официальное издание / Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии. — Москва . Проспект, 2016. 94 с.
13. Дашков Л.П. Организация, технология и проектирование предприятий (в торговле): учебник для бакалавров/ Л.П. Дашков, ВК. Памбухчиянц, О.В. Памбухчиянц. М.: Дашков и к, 2015. 456 с. <https://biblioclub.ru/index.php?page=book view red&book id=375810>
14. Дашков, Л.П. Коммерция и технология торговли: учебник/ Л.П. Дашков, ВК. Памбухчиянц, О.В. Памбухчиянц.— М.: Дашков и К, 2014. 697 с.
15. Дашков, Л.П. Организация и управление коммерческой деятельностью: учеб. для бакалавров / Л. П. Дашков, О. В. Памбухчиянц. - 2-е изд., перераб. Дашков и к, 2016. 400 с. <https://biblioclub.ru/index. h ? a e=book view red&book id=375809>
16. Еремеева, Н. В. Планирование и анализ бизнес-процессов на основе построения моделей управления конкурентоспособности продукции: монография / Н. В. Еремеева, Т.Ю. Дуборасова — Москва: РУСАЙНС, 2016. 104 с . <https://www.book.ru/book/920045/view2/1>
17. Коммерческая деятельность в сфере услуг/ ЕИ. Коваленко: учебное пособие, Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский государственный экономический университет, 2015, 54 с.
18. Красова, ОС. Розничный рынок: порядок организации и деятельности / ОС. Красова. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2009. 92 с.
19. Лукина, А.В. Маркетинг товаров и услуг: учебное пособие/А.В. Лукина.-2е изд., доп. М.: ФОРУМ: ИНФРА, 2017. 240 с. <http>
20. Марочкина, Ю.Н. Покупка товаров и услуг/ Ю.Н. Марочкина. - Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2008.— 232 с.
21. Николаева, М. А. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия: Учебник/ М. А. Николаева, Л. В. Карташова. - М. : ИД "Форум": ИНФРА-М, 2015. - 352 с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=473200>
22. Павленко, ВВ. Защита прав потребителей в сфере торговли и услуг: практическое пособие/ В.В Павленко. М.: КНОРУС, 2014. — 160 с. <https://www.book.ru/book/916042/view2/ 1>
23. Пластинина, Н.В. Дистанционные покупки. Порядок приобретения товаров / НВ. Пластинина. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2010. 158 с.
24. Синяева, И.М. Маркетинг услуг: учебник/ И.М. Синяева, О.Н. Романенкова, ВВ. Синяев. М.: Дашков и К, 2015. 252 с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=430570>
25. Современная торговля: от логистической стратегии до управления качеством сервиса [Электронный ресурс] : монография! под общ. ред. ДВ. Черновой. — Электрон. дан. — Самара : Изд-во Самар. гос. экон. ун-та, 2015. 1 электрон. опт. диск (CD-ROM)

26. Чкалова, О.В. Торговое дело. Организация, технология и проектирование торговых предприятий: учебник/ 0.13. Чкалова. — М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2013.— 384 с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=424923>

27. Гутюк, О.А. Торговые услуги и их влияние на культуру обслуживания/ О.А. Гутюк, ЕС. Сергушкна, Т.Г. Нягашкина //Экономика и управление: новые вызовы и перспективы. Издательство: Поволжский государственный университет сервиса (Тольятти), № 6, 2014, с. 51-55.

28. Карх, Д.А. Формирование услуг розничной торговли НДиссертация на соискание учебной степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05, Екатеринбург, 2003.

29. Попов, Д.А. Форматы розничных торговых предприятий и их услуги/ Д.А. Попов, Синюков В.А. // Российское предпринимательство. М : Издательство Креативная Экономика, № 2-1, 2011, с . 128-133.

3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Торговые услуги

Сведения об оснащённости дисциплины специализированным и лабораторным оборудованием и программным обеспечением

Таблица 3.1

№ п/п	Виды занятий	Оснащённость специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения
1	Лекции	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Подключение к сети Интернет	CS6 Master Collection 6 Multiple Platforms Russian AOO License Level 1 Adobe Acrobat Professional 2017 Multiple Platforms
2	Практические занятия	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Подключение к сети Интернет	CS6 Master Collection 6 Multiple Platforms Russian AOO License Level 1 Adobe Acrobat Professional 2017 Multiple Platforms
3	Консультации	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя	CS6 Master Collection 6 Multiple Platforms Russian AOO License Level 1 Adobe Acrobat Professional 2017 Multiple Platforms

		<p>Доска аудиторная</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	
4	Текущий контроль и промежуточная аттестация	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>CS6 Master Collection 6 Multiple Platforms Russian AOO License Level 1</p> <p>Adobe Acrobat Professional 2017 Multiple Platforms</p>
5	Самостоятельная работа студентов	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Персональные компьютеры по количеству обучающихся</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>CS6 Master Collection 6 Multiple Platforms Russian AOO License Level 1</p> <p>Adobe Acrobat Professional 2017 Multiple Platforms</p>