

Министерство сельского хозяйства Российской Федерации

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования**

**«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ИМПЕРАТОРА ПЕТРА I»**

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета технологии и товаро-
ведения
Королькова Н.В.



« 30 » августа 2017 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
по дисциплине**

Б1.В.ДВ.01.01 Торговые услуги

для направления 38.03.07 «Товароведение»
профиль: «Товароведение и экспертиза в сфере производства и обращения сельскохозяйственного сырья и продовольственных товаров»

квалификация выпускника – бакалавр

Факультет технологии и товароведения

Кафедра товароведения и экспертизы товаров

Преподаватели, подготовившие рабочую программу:

к. с.-х. н., доцент Байлова Н.В.

Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.07 «Товароведение» профиль: «Товароведение и экспертиза в сфере производства и обращения сельскохозяйственного сырья и продовольственных товаров», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 4 декабря 2015 г, за №1429

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры товароведения и экспертизы товаров (протокол №1 от 30 августа 2017 года).

Заведующий кафедрой  _____ Дерканосова Н.М.

Рабочая программа рекомендована к использованию в учебном процессе методической комиссией факультета технологии и товароведения (протокол №1 от 30 августа 2017 года).

Председатель методической комиссии  _____ А.А. Колобаева

1. Предмет. Цели и задачи дисциплины, её место в структуре образовательной программы

В современных условиях развития рыночных отношений уровень подготовки обучающегося является базовой основой обеспечения конкурентоспособности торгового предприятия и важнейшим фактором, обеспечивающим его коммерческий успех. Усвоение теоретических знаний и приобретение практических навыков формирования и управления торговыми услугами позволят вырабатывать эффективные управленческие решения, направленные на конкурентоспособности торгового предприятия и его развития.

Программа дисциплины содержит необходимые теоретические знания о торговых услугах как объекте коммерческой деятельности, их характеристиках, методологии оценки качества и конкурентоспособности, способствует приобретению навыков и умений работы с нормативными документами, управления качеством и конкурентоспособностью торговых услуг.

Целью дисциплины является усвоение теоретических знаний о торговых услугах и их характеристиках, критериев и факторов конкурентоспособности услуг торгового предприятия, а также приобретение практических умений и навыков оценки качества и конкурентоспособности торговых услуг в целях их сертификации и самооценки.

Задачами курса являются:

- изучение понятийного аппарата, ознакомление с предметом, объектами и субъектами в области управления качеством и конкурентоспособностью торговых услуг;
- изучение требований к торговым услугам и обслуживающему персоналу предприятия, регламентированных нормативными документами, их показателей качества;
- изучение принципов и методов оценки качества и конкурентоспособности торговых услуг, освоение практических умений и навыков оценочной деятельности;
- изучение принципов, методов и направлений формирования и управления конкурентоспособностью торговых услуг.
- изучение организационных и управленческих функций, связанных с закупкой, поставкой, транспортированием, хранением, приемкой и реализацией товаров.

Место дисциплины в структуре образовательной программы. Дисциплина «Торговые услуги» относится к дисциплинам по выбору (Б1.В.ДВ.01.01) учебного плана подготовки бакалавров для направления 38.03.07 «Товароведение» профиль подготовки «Товароведение и экспертиза в сфере производства и обращения сельскохозяйственного сырья и продовольственных товаров».

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

Компетенция		Планируемые результаты обучения
Код	Название	

ПК-4	системное представление об основных организационных и управленческих функциях, связанных с закупкой, поставкой, транспортированием, хранением, приемкой и реализацией товаров	<p>Знать: основные организационные и управленческие функции, связанные с закупкой, поставкой, транспортированием, хранением, приемкой и реализации товаров, управление качеством и конкурентоспособностью товаров и торговых услуг.</p> <p>Уметь: организовывать и управлять закупкой, поставкой, транспортированием, хранением, приемкой и реализацией товаров, управлять качеством и конкурентоспособностью товаров и торговых услуг</p> <p>Иметь навыки и/ или опыт деятельности: в осуществлении закупки, поставки, транспортировании, хранении, приемки и реализации товаров, управление качеством и конкурентоспособностью товаров и торговых услуг.</p>
ПК-14	способность осуществлять контроль за соблюдением требований к упаковке и маркировке, правил и сроков хранения, транспортирования и реализации товаров, правил их выкладки в местах продажи согласно стандартам мерчандайзинга, принятым на предприятии, разрабатывать предложения по предупреждению и сокращению товарных потерь	<p>Знать: методы контроля за соблюдением требований к упаковке и маркировке, правил и сроков хранения потребительских товаров в различной таре, транспортирования и реализации товаров, правил их выкладки товара; требования к товарам и торговым услугам, а так же к обслуживающему персоналу предприятия, регламентированных нормативными документами, их показателей качества</p> <p>Уметь: разрабатывать предложения по предупреждению и сокращению товарных потерь</p> <p>Иметь навыки и /или опыт деятельности: в осуществлении контроля за соблюдением требований к упаковке и маркировке, правил и сроков хранения, транспортирования и реализации товаров, правил выкладки товара; требования к торговым услугам, осуществляемые данный вид деятельности, регламентированных нормативными документами.</p>

ПК-15	знание работы с товаросопроводительными документами, контролировать выполнение условий и сроков поставки товаров, оформлять документацию по учету торговых операций, использовать современные информационные технологии в торговой деятельности, проводить инвентаризацию товарно-материальных ценностей	<p>Знать: требования к оформлению товаросопроводительных документов; современные информационные технологии в торговой деятельности; требования к учету товаров и проведению инвентаризации товарно-материальных ценностей; современные информационные технологии в торговой деятельности.</p> <p>Уметь: работать с товаросопроводительными документами, контролировать выполнение условий и сроков поставки товаров, оформлять документацию по учету торговых операций, использовать современные информационные технологии в торговой деятельности, проводить инвентаризацию товарно-материальных ценностей с учетом определения стандартной продукции и размеров товарных потерь; использовать современные информационные технологии в торговой деятельности</p> <p>Иметь навыки и/ или опыт деятельности: заполнения товаросопроводительных документов; контроля поставки товаров; оформления документации по учету торговых операций; использования современной информационной технологии в торговой деятельности; проведения инвентаризации товарно-материальных ценностей.</p>
-------	--	--

3. Объем дисциплины и виды работ

Виды работ	Очная форма обучения		Заочная форма обучения всего часов
	всего зач.ед./ часов	объем часов	
			5 семестр
Общая трудоёмкость дисциплины	3/108	3/108	3/108
Общая контактная работа*	40,65	40,65	8,65
Общая самостоятельная работа (по учебному плану)	67,35	67,35	99,35
Контактная работа** при проведении учебных занятий, в т.ч.	40,5	40,5	8,5
лекции	14	14	4
практические занятия	26	26	4
лабораторные работы			
групповые консультации	0,5	0,5	0,5
Самостоятельная работа при проведении учебных занятий ***	58,5	58,5	90,5

Контактная работа текущего контроля, в т.ч.			
защита контрольной работы			
защита расчетно-графической работы			
Самостоятельная работа текущего контроля, в т.ч.			
выполнение контрольной работы			
Выполнение расчетно-графической работы			
Контактная работа промежуточной аттестации обучающихся (КТР), в т.ч.	0,15	0,15	0,15
курсовая работа			
курсовой проект			
зачет	0,15	0,15	0,15
экзамен			
Самостоятельная работа при промежуточной аттестации, в т.ч.	8,85	8,85	8,85
выполнение курсового проекта			
Выполнение курсовой работы			
подготовка к зачету	8,85	8,85	8,85
подготовка к экзамену			
Вид промежуточной аттестации (зачёт, экзамен, курсовой проект (работа))	зачет	зачет	зачет

4. Содержание дисциплины

4.1. Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план).

№ п/п	Раздел дисциплины	Л	СЗ	ПЗ	ЛР	СР
очная форма обучения						
1	Общая характеристика торгового сервиса	6		12		24
2	Этико-психологические основы торгового обслуживания	6		8		20
3	Анализ качества и конкурентоспособности торгового сервиса	2		6		14,5
заочная форма обучения						
1	Общая характеристика торгового сервиса	1,5		2		30
2	Этико-психологические основы торгового обслуживания	2		1		40
3	Анализ качества и конкурентоспособности торгового сервиса	0,5		1-		20,5

4.2. Содержание разделов учебной дисциплины.

Раздел 1. Общая характеристика торгового сервиса

1. Введение в торговые услуги. Основные понятия в области качества и конкурентоспособности торговых услуг.

Торговое предприятие как хозяйствующий субъект рыночных отношений: понятие. Торговое предприятие как открытая социально – экономическая система. Основные признаки и свойства торгового предприятия. Гипотеза «колеса розничной торговли».

Анализ и перспективы развития оптовой и розничной торговли на современном этапе развития рыночных отношений. Эволюция отрасли (до 1992 г., 1992 – 1998 г.г., с 1999 г и по н.в.). Производительность труда в розничной торговле. Современные формы торговли. Форматы торговых предприятий. Перспективы развития.

Основные понятия: товар, услуга, торговля (в том числе оптовая, розничная, развозная, разносная, посылочная, комиссионная).

Понятия в области качества услуг: качество; уровень, показатель и градация качества; система качества; система менеджмента качества.

Понятия в области конкурентоспособности услуг: конкуренция, конкурентный статус организации, конкурентное преимущество, конкурентоспособность товара, конкурентоспособность организации, конкурентная стратегия, управление конкурентоспособностью.

Нормативно – правовые основы регулирования торговой деятельности: задачи и направления государственного и рыночного механизмов регулирования, законодательные и подзаконные акты в сфере торговли, нормативная база.

Основные виды торговых услуг связанные с закупкой, поставкой, транспортированием, хранением, приемкой и реализации товаров

2. Общая классификация и характеристика торговых услуг

Социально – экономическое значение услуг. Характерные признаки услуг: несохраняемость, неотделимость от товара, отсутствие количественной характеристики, опосредованное измерение качества услуги, нестабильность качества, взаимозаменяемость услуги товаром.

Классификация услуг, в том числе торговых услуг: цели и задачи; содержание, назначение и структура. Признаки классификации: назначение, характер оплаты, степень значимости, конечный результат.

Факторы, формирующие качество услуг.

Торговые услуги как объект управления качеством и конкурентоспособностью. Формирование перечня торговых услуг на предприятии. Классификация и характеристика основных и дополнительных розничных торговых услуг. Классификация и характеристика оптовых торговых услуг.

Раздел 2. Этико-психологические основы торгового обслуживания

3. Этические нормы и принципы торгового бизнеса. «Декларация Ко». Этическая культура сервиса. Внутренние этические кодексы и этические стандарты торговых предприятий. Стандарты обслуживания. Бизнес-этикет. Критерии оценки качества торгового сервиса.

4. Деловая и профессиональная этика. Этический кодекс и деловой имидж работника торгового сервиса. Основные этические принципы: честность, цельность, преданность, верность слову и обещанию, справедливость, забота о других, уважение, постоян-

ное совершенствование, лидерство, следование закону, подотчетность, репутация и мораль. Этика и этикет торгового работника.

Культура продавца и торговой организации: характеристики. Содержание стандартов фирменного торгового сервиса. Мотивационные программы в культуре предпринимательства. Правила и особенности работы в магазине. Особенности претензионной работы и диалога с покупателем.

5. Психологические аспекты сервисной деятельности. Задачи, решаемые психологией торговли. Поведенческие мотивы покупателя (выгода, здоровье, престиж, желание, комфорт) и продавца (профессиональный рост, процент от продаж, моральная мотивация).

Процесс формирования удовлетворенного и лояльного покупателя, лояльной целевой аудитории поставщиков, клиентов и покупателей. Способы воздействия на личность (убеждение, внушение, принуждение). Вербальные и невербальные инструменты привлечения целевой аудитории поставщиков, клиентов и покупателей.

Требования к оформлению товаросопроводительных документов; современные информационные технологии в торговой деятельности; требования к учету товаров и проведению инвентаризации товарно-материальных ценностей, разрабатывать предложения по предупреждению и сокращению товарных потерь

Раздел 3. Анализ качества и конкурентоспособности торгового сервиса

6. Оценка качества услуг розничной торговли. Методы оценки и контроля качества услуг торговли. Средства подтверждения соответствия качества торговых услуг установленным требованиям. Госконтроль и госнадзор в сфере торговли.

Методы контроля за соблюдением требований к упаковке и маркировке, правил и сроков хранения потребительских товаров в различной таре, транспортирования и реализации товаров, правил их выкладки товара, проводить анализ качества и конкурентоспособности товаров и торговых услуг.

7. Анализ и оценка конкурентоспособности услуг торговой организации. Основные критерии и факторы конкурентоспособности организации и предоставляемых ею торговых услуг, их характеристика. Требования и исходные данные для оценки конкурентоспособности. Особенности оценки конкурентоспособности разных объектов: товаров, услуг, персонала, организации. Основные методики оценки конкурентоспособности торговых услуг, их преимущества и недостатки, применимость.

4.3. Перечень тем лекций.

№ п/п	Тема лекции	Объём, ч	
		форма обучения	
		очная	заочная
Раздел 1 Общая характеристика торгового сервиса			
1	Введение в торговые услуги.	1	-
2	Основные понятия в области качества и конкурентоспособности торговых услуг.	2	0,5
3	Общая классификация и характеристика услуг	1	0,5

4	Основные виды торговых услуг связанные с закупкой, поставкой, транспортированием, хранением, приемкой и реализации товаров	2	0,5
Итого по разделу 1		6	1,5
Раздел 2 Этико-психологические основы торгового обслуживания			
5	Психологические аспекты сервисной деятельности	1	0,5
6	Оценка качества услуг розничной торговли	1	0,5
7	Требования к оформлению товаросопроводительных документов; современные информационные технологии в торговой деятельности; требования к учету товаров и проведению инвентаризации товарно-материальных ценностей.	2	0,5
8	Разрабатывать предложения по предупреждению и сокращению товарных потерь	2	0,5
Итого по разделу 2		6	2
Раздел 3. Анализ качества и конкурентоспособности торгового сервиса			
9	Методы контроля за соблюдением требований к упаковке и маркировке, правил и сроков хранения потребительских товаров в различной таре, транспортирования и реализации товаров, правил их выкладки товара, анализ качества и конкурентоспособности товаров и торговых услуг.	2	0,5
Итого по разделу 3		2	0,5
Всего		14	4

4.4. Перечень тем практических занятий (семинаров).

№ п/п	Тема практического занятия	Объём, ч	
		форма обучения	
		очная	заочная
Раздел 1 Общая характеристика торгового сервиса			
1	Изучение терминологии в области торгового сервиса	4	1
2	Изучение классификации торговых предприятий	4	0,5
3	Изучение общих требований к товарам и торговым услугам	4	0,5
Итого по разделу 1		12	2
Раздел 2 Этико-психологические основы торгового обслуживания			
4	Этические нормы торгового обслуживания	4	0,5
5	Деловая и профессиональная этика и этикет товароведов	4	0,5
Итого по разделу 2		8	1
Раздел 3. Анализ качества и конкурентоспособности торгового сервиса			
6	Деловая игра «Анализ конкурентоспособности розничного торгового предприятия»	3	-

7	Изучение методов оценки качества товаров и торговых услуг	3	1
Итого по разделу 3		6	1
Всего		26	4

4.5. Перечень тем лабораторных работ.

Не предусмотрены

4.6. Виды самостоятельной работы и перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся.

4.6.1. Подготовка к аудиторным занятиям

1. Сравнительный анализ сведений по изучаемой теме, полученных из различных источников.

2. Устный пересказ изученного материала.

3. Применение полученных знаний при анализе практических ситуаций.

4. Репетиционное выступление перед обучающимися.

5. Подбор материала периодической печати по изучаемой теме.

4.6.2. Перечень тем курсовых работ (проектов).

Не предусмотрены

4.6.3. Перечень тем рефератов, расчетно-графических работ.

№ п/п	Тема реферата, доклада
1	Правовые основы регулирования торговой деятельности в РФ
2	Государственное регулирование торговой деятельности в РФ: цель, задачи, направления и их характеристика
3	Конкуренция в сфере торговли на современном этапе рыночных отношений: формы, методы, уровни, степень интенсивности
4	Качество жизни как новая философия бизнеса XXI века
5	Политика торгового предприятия в области качества: понятие, направления, поддержка мероприятий политики качества
6	Научные подходы к управлению конкурентоспособностью торгового предприятия:
7	Принципы управления качеством и конкурентоспособностью торгового сервиса:
8	Общие требования к услугам розничной торговли и их содержание
9	Требования безопасности к услугам розничной торговли
10	Требования охраны окружающей среды в торговом сервисе
11	Должностные инструкции в сфере торговли: назначение, содержание
12	Требования к обслуживающему персоналу торговых предприятий: функции, права, обязанности
13	Требования к обслуживающему персоналу предприятий общественного питания,
14	Основные тенденции развития розничной торговли в России на современном этапе
15	Развитие оптовой торговли в России на современном этапе
16	Основные направления развития розничной торговли в Воронежской области
17	Основные направления развития торгового сервиса на предприятиях г. Воронежа

4.6.4. Перечень тем и учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся.

№ п/п	Тема самостоятельной работы	Учебно-методическое обеспечение	Объём, ч	
			форма обучения	
			очная	заочная
Раздел 1 Общая характеристика торгового сервиса				
1	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей	Сапронова Л.М. Краткий курс лекций по дисциплине "Торговые услуги"/ Л.М. Сапронова.- Воронеж : Воронежский государственный аграрный университет, 2013 Свириденко Ю.П. Сервисная деятельность/Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев.- Альфа-М: ИНФРА-М, 2019.-С.15	4	5
2	Предпосылки возникновения сервисной деятельности	Свириденко Ю.П. Сервисная деятельность/Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев.- Альфа-М: ИНФРА-М, 2019.-С.37 Резник Г.А. Сервисная деятельность/ Г.А. Резник, А.И.Маскаева, Ю.С. Пономаренко.- Москва: НИЦ Инфра-М, 2018.-С.6	4	5
3	Услуга как специфическая форма удовлетворения потребностей	Свириденко Ю.П. Сервисная деятельность/Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев.- Альфа-М: ИНФРА-М, 2019.-С.58 Резник Г.А. Сервисная деятельность/ Г.А. Резник, А.И.Маскаева, Ю.С. Пономаренко.- Москва: НИЦ Инфра-М, 2018.-С.32	4	5
4	Виды сервисной деятельности	Резник Г.А. Сервисная деятельность/ Г.А. Резник, А.И.Маскаева, Ю.С. Пономаренко.- Москва: НИЦ Инфра-М, 2018.-С.64	4	5
5	Служба сервиса и ее функции на предприятии	Резник Г.А. Сервисная деятельность/ Г.А. Резник, А.И.Маскаева, Ю.С. Пономаренко.- Москва: НИЦ Инфра-М, 2018.-С.74	4	5
6	Стандарты обслуживания	Резник Г.А. Сервисная деятельность/ Г.А. Резник, А.И.Маскаева, Ю.С. Пономаренко.- Москва: НИЦ Инфра-М, 2018.-С.85	4	5
Итого по разделу 1			24	30
Раздел 2 Этико-психологические основы торгового обслуживания				

7	Сервис и его особенности	Свириденко Ю.П. Сервисная деятельность/Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев.- Альфа-М: ИНФРА-М, 2019.-С.68	3	5
8	Место и роль общения участников сервисной деятельности	Свириденко Ю.П. Сервисная деятельность/Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев.- Альфа-М: ИНФРА-М, 2019.-С.96	3	5
9	Проблема взаимоотношений продавца и клиента	Свириденко Ю.П. Сервисная деятельность/Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев.- Альфа-М: ИНФРА-М, 2019.-С.105	2	5
10	Сервисная деятельность как форма субъект-субъектного взаимодействия	Свириденко Ю.П. Сервисная деятельность/Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев.- Альфа-М: ИНФРА-М, 2019.-С.116	3	5
11	Система обслуживания в сервисной деятельности	Свириденко Ю.П. Сервисная деятельность/Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев.- Альфа-М: ИНФРА-М, 2019.-С.128	3	5
12	Воздействие культуры на поведение потребителя	Свириденко Ю.П. Сервисная деятельность/Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев.- Альфа-М: ИНФРА-М, 2019.-С.138	2	5
13	Категории потребителей и особенности их обслуживания	Свириденко Ю.П. Сервисная деятельность/Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев.- Альфа-М: ИНФРА-М, 2019.-С.148	2	5
14	Сервис и сервисные технологии	Свириденко Ю.П. Сервисная деятельность/Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев.- Альфа-М: ИНФРА-М, 2019.-С.157	2	5
Итого по разделу 2			20	40
Раздел 3. Анализ качества и конкурентоспособности торгового сервиса				
15	Общая характеристика конкурентоспособности товаров и услуг	Лифиц И.М. Теория и практика оценки конкурентоспособности товаров и услуг/И.М. Лифиц.- Москва: Юрайт, 2017.-С.11	4	5

16	Критерии конкурентоспособности товаров и услуг	Лифиц И.М. Теория и практика оценки конкурентоспособности товаров и услуг/И.М. Лифиц.- Москва: Юрайт, 2017.-С.61	4	5
17	Особенности оценки конкурентоспособности услуг	Лифиц И.М. Теория и практика оценки конкурентоспособности товаров и услуг/И.М. Лифиц.- Москва: Юрайт, 2017.-С.313	2, 5	5
18	Обеспечение конкурентоспособности товаров и услуг	Лифиц И.М. Теория и практика оценки конкурентоспособности товаров и услуг/И.М. Лифиц.- Москва: Юрайт, 2017.-С.380	4	5,5
Итого по разделу 3			14,5	20,5
Всего			58,5	90,5

4.6.5. Другие виды самостоятельной работы обучающихся.

Не предусмотрены

4.7. Перечень тем и видов занятий, проводимых в интерактивной форме

4.7. Перечень тем и видов занятий, проводимых в интерактивной форме

п/п	Форма занятия	Тема занятия	Интерактивный метод	Объем, ч
1	Практическое занятие	Анализ конкурентоспособности розничного торгового предприятия	Деловая игра	6

5. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Полное описание фонда оценочных средств текущей и промежуточной аттестации обучающихся с перечнем компетенций, описанием показателей и критериев оценивания компетенций, шкал оценивания, типовые контрольные задания и методические материалы представлены в фонде оценочных средств по данной дисциплине (в виде отдельного документа).

6. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

6.1. Рекомендуемая литература.

6.1.1. Основная литература.

№ п/п	Перечень и реквизиты литературы (автор, название, год и место издания)	Кол-во экз. в библиотеке.
1	Сапронова Л.М. Краткий курс лекций по дисциплине "Торговые услуги"/ Л.М. Сапронова.- Воронеж : Воронежский государственный аграрный университет, 2013 <URL: http://catalog.vsau.ru/elib/books/b84196.pdf >	Электронный ресурс

6.1.2. Дополнительная литература.

п/п	Перечень и реквизиты литературы (автор, название, год и место издания)	Кол-во экз. в библиотеке.
1	Лифиц И.М. Теория и практика оценки конкурентоспособности товаров и услуг/И.М. Лифиц.-Москва: Юрайт, 2017.-438с.	1
2	Свириденко Ю.П. Сервисная деятельность/Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев.- Альфа-М: ИНФРА-М, 2019.-174с. <URL: http://znanium.com/go.php?id=1007976 >.	Электронный ресурс
3	Диянова С.Н. Маркетинг сферы услуг/ С.Н. Диянова, А.Э. Штезель.- Москва: Магистр, 2012 <URL: http://znanium.com/go.php?id=326965 >	Электронный ресурс
4	Резник Г.А. Сервисная деятельность/ Г.А. Резник, А.И.Маскаева, Ю.С. Пономаренко.- Москва: НИЦ Инфра-М, 2018.-202с. <URL: http://znanium.com/go.php?id=967867 >.	Электронный ресурс
5	Синяева И.М. Маркетинг услуг/ И.М. Синяева, В.В. Синяев, О.В. Романенкова.- Москва: Дашков и К, 2017 <URL: http://znanium.com/go.php?id=430570 >.	Электронный ресурс

6.1.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

№ п/п	Автор	Заглавие	Издательство	Год издания
1	Байлова Н.В., Каширина Н.А., Глинкина И.М.	Торговые услуги / методические указания по проведению практических занятий с обучающимися по направлению 38.03.07 «Товароведение»	ВГАУ	2019
2	Байлова Н.В.	Торговые услуги / методические указания по освоению дисциплины и самостоятельной работе для обучающихся по направлению 38.03.07 «Товароведение»	ВГАУ	2019

6.1.4. Периодические издания.

п/п	Перечень периодических изданий
1	Товаровед продовольственных товаров
2	Современная торговля
3	Маркетинг в России и за рубежом
4	Менеджмент в России и за рубежом

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины.**Перечень документов, подтверждающих наличие/право использования цифровых (электронных) библиотек, ЭБС**

Учебный	№	Наименование документа с указанием реквизитов	Срок действия
---------	---	---	---------------

год	п/п		
2017/2018	1.	Контракт №633/ДУ от 04.07.2017 (ЭБС «ЛАНЬ»)	08.08.2017 – 08.08.2018
	2.	Контракт №1305/ДУ от 29.12.2016 (ЭБС «ZNANIUM.COM»)	09.01.2017 – 31.12.2017
	3.	Контракт №240/ДУ от 19.02.2018 (ЭБС «ZNANIUM.COM»)	09.01.2018 – 31.12.2018
	4.	Контракт №587/ДУ от 20.06.2017 («Национальный цифровой ресурс «Руконт»)	20.06.2017 – 20.06.2018
	5.	Контракт №1281/ДУ от 12.12.2017 (ЭБС E-library)	12.12.2017 – 11.12.2018
	6.	Договор №101/НЭБ/2097 от 28.03.2017 (Национальная электронная библиотека (НЭБ))	28.03.2017 -28.03.2022
	7.	Акт ввода в эксплуатацию Электронной библиотеки ВГАУ №33 от 19.01.2016	Бессрочно
2018/2019	1.	Контракт №784/ДУ от 24.09.2018 (ЭБС «ЛАНЬ»)	24.09.2018 – 24.09.2019
	2.	Контракт №240/ДУ от 19.02.2018 (ЭБС «ZNANIUM.COM»)	09.01.2018 – 31.12.2018
	3.	Контракт №1184/ДУ от 28.12.2018 (ЭБС «ZNANIUM.COM»)	01.01.2019 – 31.12.2019
	4.	Лицензионный контракт №4319/18 627/ДУ от 25.07.2018 (ЭБС IPRbooks)	25.07.2018 – 25.01.2019
	5.	Лицензионный контракт №1172/ДУ от 24.12.2018 (ЭБС IPRbooks)	25.01.2019 – 31.07.2019
	6.	Контракт № 1281/ДУ от 12.12.2017 (ЭБС E-library)	12.12.2017 – 11.12.2018
	7.	Контракт №919/ДУ от 22.10.2018 (ЭБС E-library)	22.10.2018 – 21.10.2019
	8.	Договор №101/НЭБ/2097 от 28.03.2017, Национальная электронная библиотека (НЭБ)	28.03.2017 -28.03.2022
	9.	Акт ввода в эксплуатацию Электронной библиотеки ВГАУ №33 от 19.01.2016	Бессрочно
2019/2020	1.	Контракт №488/ДУ от 16.07.2019 (ЭБС «ЛАНЬ»)	24.09.2019 – 24.09.2020
	2.	Контракт №4204 ЭБС/959/ДУ от 24.12.2019 (ЭБС «ZNANIUM.COM»)	01.01.2020-31.12.2020
	3.	Контракт №1184/ДУ от 28.12.2018 (ЭБС «ZNANIUM.COM»)	01.01.2019 – 31.12.2019
	4.	Договор на безвозмездное использование произведений в ЭБС ЮРАЙТ №7-ИУ от 11.06.2019	01.08.2019 – 30.07.2020
	5.	Контракт №487/ДУ от 16.07.2019 (ЭБС IPRbooks)	01.08.2019 - 31.07.2020
	6.	Контракт №919/ДУ от 22.10.2018 (ЭБС E-library)	22.10.2018 – 21.10.2019
	7.	Контракт №878/ДУ от 28.11.2019 (ЭБС E-library)	28.11.2019-27.11.2020
	8.	Договор №101/НЭБ/2097 от 28.03.2017 (Национальная электронная библиотека (НЭБ))	28.03.2017 -28.03.2022
	9.	Акт ввода в эксплуатацию Электронной библиотеки ВГАУ №33 от 19.01.2016	Бессрочно
2020/2021	1.	Контракт №503-ДУ от 14.09.2020 (ЭБС «ЛАНЬ»)	14.09.2020 – 13.09.2021
	2.	Контракт №4204эбс-959-ДУ от 24.12.2019 (ЭБС «ZNANIUM.COM»)	01.01.2020 – 31.12.2020
	3.	Контракт №392 от 03.07.2020 (ЭБС ЮРАЙТ – (ВО))	01.08.2020 – 31.07.2021
	4.	Контракт №426-ДУ от 27.07.2020 ЭБС (ЭБС IPRbooks)	01.08.2020 – 31.07.2021
	5.	Контракт №878/ДУ от 28.11.2019 (ЭБС E-library)	28.11.2019-27.11.2020
	6.	Договор №101/НЭБ/2097 от 28.03.2017 (Национальная электронная библиотека (НЭБ))	28.03.2017 -28.03.2022

	7.	Акт ввода в эксплуатацию Электронной библиотеки ВГАУ №33 от 19.01.2016	Бессрочно
2021/2022	1.	Контракт № 358/ДУ от 30.08.2021. (ЭБС «ЛАНЬ»)	24.09.2021 – 23.09.2022
	2.	Контракт № 775/ДУ от 29.12.2019. (ЭБС «ZNANIUM.COM»)	01.01.2021 – 31.12.2021
	3.	Контракт № 612/ДУ от 27.12.2021. (ЭБС «ZNANIUM.COM»)	01.01.2022 – 31.12.2022
	4.	Контракт № 340/ДУ от 05.08.2021. (ЭБС ЮРАЙТ – (ВО))	01.08.2021 – 31.07.2022
	5.	Контракт № 359-ДУ от 30.08.2021. ЭБС (ЭБС IPRbooks)	01.09.2021 – 30.09.2022
	6.	Контракт № 710/ДУ от 17.11.2020 (ЭБС E-library РУНЭБ)	01.01.2021 - 31.12.2021
	7.	Контракт № 561/ДУ от 07.12.2021 (ЭБС E-library РУНЭБ)	01.01.2022 - 31.12.2022
	8.	Договор №101/НЭБ/2097 от 28.03.2017 (Национальная электронная библиотека (НЭБ))	28.03.2017 - 28.03.2022
	9.	Контракт № 643/ДУ от 21.10.2020. (Терминал удаленного доступа ЦНСХБ)	21.10.2020 – 21.10.2021
	10.	Акт ввода в эксплуатацию Электронной библиотеки ВГАУ № 33 от 19.01.2016	бессрочно
2022/2023	1.	Контракт № 358/ДУ от 30.08.2021. (ЭБС «ЛАНЬ»)	24.09.2021 – 23.09.2022
	2.	Контракт № 612/ДУ от 27.12.2021. (ЭБС «ZNANIUM.COM»)	01.01.2022 – 31.12.2022
	3.	Контракт № 320/ДУ от 04.08.2022. (ЭБС ЮРАЙТ – (ВО))	05.08.2022 – 04.08.2023
	4.	Контракт № 334-ДУ от 30.08.2022. (ЭБС IPRbooks)	01.09.2022 – 31.08.2023
	5.	Контракт № 411-ДУ от 10.10.2022. (ЭБС «ЛАНЬ»)	12.10.2022 – 11.10.2023
	6.	Контракт № 561/ДУ от 07.12.2021 (ЭБС E-library РУНЭБ)	01.01.2022 - 31.12.2022
	7.	Договор №101/НЭБ/2097 от 28.03.2017 (Национальная электронная библиотека (НЭБ))	28.03.2017 - 28.03.2022 (продлонгация до 28.03.2027)
	8.	Акт ввода в эксплуатацию Электронной библиотеки ВГАУ № 33 от 19.01.2016	Бессрочно
2023/2024	1.	Контракт № 656/ДУ от 30.12.2022. (ЭБС «ZNANIUM.COM»)	01.01.2023 – 31.12.2023
	2.	Контракт № 411-ДУ от 10.10.2022. (ЭБС «ЛАНЬ»)	12.10.2022 – 11.10.2023
	3.	Лицензионный контракт № 62/ДУ от 23.03.2023. (ЭБС НЭБ eLIBRARY)	01.01.2023 – 31.12.2023
	4.	Договор №101/НЭБ/2097 от 28.03.2017. (Национальная электронная библиотека (НЭБ))	28.03.2017 - 28.03.2022 (продлонгация до 28.03.2027)
	5.	Акт ввода в эксплуатацию Электронной библиотеки ВГАУ № 33 от 19.01.2016	Бессрочно

6.3. Средства обеспечения освоения дисциплины.

6.3.1. Компьютерные обучающие и контролирующие программы.

№	Название	Размещение
1	Операционные системы MS Windows /Linux /Ред ОС	ПК в локальной сети ВГАУ
2	Пакеты офисных приложений MS Office / OpenOffice/LibreOffice	ПК в локальной сети ВГАУ
3	Программы для просмотра файлов Adobe Reader / DjVu Reader	ПК в локальной сети ВГАУ
4	Браузеры Яндекс Браузер / Mozilla Firefox / Microsoft Edge	ПК в локальной сети ВГАУ
5	Антивирусная программа DrWeb ES	ПК в локальной сети ВГАУ
6	Программа-архиватор 7-Zip	ПК в локальной сети ВГАУ
7	Мультимедиа проигрыватель MediaPlayer Classic	ПК в локальной сети ВГАУ

8	Платформа онлайн-обучения eLearning server	ПК в локальной сети ВГАУ
9	Система компьютерного тестирования AST Test	ПК в локальной сети ВГАУ

6.3.2 Профессиональные базы данных и информационные системы

№	Название	Размещение
1	Единая межведомственная информационно-статистическая система	https://fedstat.ru/
2	База данных показателей муниципальных образований	http://www.gks.ru/free_doc/new_site/bd_munst/munst.htm
3	База данных ФАОСТАТ	http://www.fao.org/faostat/ru/
4	Портал открытых данных РФ	https://data.gov.ru/
5	Портал государственных услуг	https://www.gosuslugi.ru/
6	Единая информационная система в сфере закупок	http://zakupki.gov.ru
7	Электронный сервис "Прозрачный бизнес"	https://pb.nalog.ru
8	ГАС РФ "Правосудие"	https://sudrf.ru/
9	Справочная правовая система Гарант	http://ivo.garant.ru
10	Справочная правовая система Консультант Плюс	http://www.consultant.ru/
11	Профессиональные справочные системы «Кодекс»	https://техэксперт.сайт/sistema-kodeks
12	Росреестр: Публичная кадастровая карта	https://pkk5.rosreestr.ru/
13	Федеральная государственная система территориального планирования	https://fgistp.economy.gov.ru/
14	СТРОЙКонсультант	http://www.stroykonsultant.ru/
15	Аграрная российская информационная система	http://www.aris.ru/
16	Информационная система по сельскохозяйственным наукам и технологиям	http://agris.fao.org/

6.3.3. Компьютерные презентации учебных курсов.

Не предусмотрены

7. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

<p>Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения</p>	<p>Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательной программы в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с</p>
---	---


	которой заключен договор)
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа: комплект учебной мебели, демонстрационное оборудование, учебно-наглядные пособия	394087, Воронежская область, г. Воронеж, ул. Мичурина, 1
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа: комплект учебной мебели, демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия, презентационное оборудование, используемое программное обеспечение MS Windows, Office MS Windows, DrWeb ES, 7-Zip, MediaPlayer Classic, Яндекс Браузер / Mozilla Firefox / Internet Explorer, ALT Linux, LibreOffice, Adobe Reader / DjVu Reader, eLearning server	394087, Воронежская область, г. Воронеж, ул. Мичурина, 1
Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (практические занятия), групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной аттестации: комплект учебной мебели, демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия	394087, Воронежская область, г. Воронеж, ул. Мичурина, 1
Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций: комплект учебной мебели, демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия, интерактивная доска, используемое программное обеспечение MS Windows, Office MS Windows, DrWeb ES, 7-Zip, MediaPlayer Classic, Яндекс Браузер / Mozilla Firefox / Internet Explorer, ALT Linux, LibreOffice, Adobe Reader / DjVu Reader, eLearning server	394087, Воронежская область, г. Воронеж, ул. Мичурина, 1, а.168
Помещение для самостоятельной работы: комплект учебной мебели, компьютерная техника с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду, используемое программное обеспечение MS Windows, Office MS Windows, DrWeb ES, 7-Zip, MediaPlayer Classic, Яндекс Браузер / Mozilla Firefox / Internet Explorer, ALT Linux, LibreOffice, Adobe Reader / DjVu Reader, eLearning server	394087, Воронежская область, г. Воронеж, ул. Мичурина, 1, а.232а
Помещение для самостоятельной работы: комплект учебной мебели, компьютерная техника с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду, используемое программное обеспечение MS Windows, Office MS Windows, DrWeb ES, 7-Zip, MediaPlayer Classic, Яндекс Браузер / Mozilla Firefox / Internet Explorer, ALT Linux, LibreOffice, Adobe Reader / DjVu Reader, eLearning server	394087, Воронежская область, г. Воронеж, ул. Мичурина, 1, а. 115, 116, 119,116 (с16 до 20)
Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования: мебель для хранения учебного оборудования, специализированное оборудование для ремонта компьютеров	394087, Воронежская область, г. Воронеж, ул. Мичурина, 1, а. 117,118
Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования: мебель для хранения учебного оборудования, учебно-наглядные пособия	394087, Воронежская область, г. Воронеж, ул. Мичурина, 1, а. 165а

8. Междисциплинарные связи**согласования рабочей программы с другими дисциплинами**

Наименование дисциплины, с которой проводилось согласование	Кафедра, с которой проводилось согласование	Предложения об изменениях в рабочей программе. Заключение об итогах согласования
Стандартизация, подтверждение соответствия и метрология	Товароведения и экспертизы товаров	нет согласовано
Теория и практика оценки конкурентоспособности товаров и услуг	Товароведения и экспертизы товаров	нет согласовано
Маркетинговые исследования товаров и услуг	Товароведения и экспертизы товаров	нет согласовано

Приложение 2
Лист периодических проверок рабочей программы

Должностное лицо, проводившее проверку: Ф.И.О., должность, подпись	Дата	Потребность в корректировке	Перечень пунктов, стр., разделов, требующих изменений
Дерканосова Н.М., зав. кафедрой товароведения и экспертизы товаров 	30.08.2017	Нет Рабочая программа актуализирована для 2017-2018 учебного года	нет
Дерканосова Н.М., зав. кафедрой товароведения и экспертизы товаров 	06.06.2018	Нет Рабочая программа актуализирована для 2018-2019 учебного года	нет
Дерканосова Н.М., зав. кафедрой товароведения и экспертизы товаров 	10.06.2019	Нет Рабочая программа актуализирована для 2019-2020 учебного года	нет
Дерканосова Н.М., зав. кафедрой товароведения и экспертизы товаров 	10.06.2020	Нет Рабочая программа актуализирована для 2020-2021 учебного года	нет
Дерканосова Н.М., зав. кафедрой товароведения и экспертизы товаров 	12.05.2021	Нет Рабочая программа актуализирована для 2021-2022 учебного года	нет
Колобаева А.А., председатель методической комиссии ФТТ 	21.06.2022, протокол №10	Нет Рабочая программа актуализирована для 2022-2023 учебного года	нет

<p>Колобаева А.А., председатель методической комиссии ФТТ</p> 	<p>20.06.2023, протокол №10</p>	<p>Нет</p> <p>Рабочая программа актуализирована для 2023-2024 учебного года</p>	<p>нет</p>
---	-------------------------------------	---	------------