Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

Институт отраслевого менеджмента

Факультет маркетинга, рекламы и сервиса

Кафедра маркетинга и торгового дела

УТВЕРЖДЕНА
решением кафедры маркетинга
и торгового дела
Протокол от «___» _____201_ г.
№_____

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.6.2 Конкурентоспособность товаров и услуг

по направлению подготовки
38.03.06 - Торговое дело
Направленность (профиль): Международный маркетинг

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора - 2018

Москва, 2018 г.

Автор–составитель:
К.т.н. Злобина Г.И._____

Заведующая кафедрой, к.э.н., доцент Л.С. Латышова

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы……4

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы……4

3. Содержание и структура дисциплины …….....5

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающегося и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине ……..7

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины …….....13

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)……16

6.1. Основная литература……..……...……16

6.2. Дополнительная литература……...……..……17

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы……17

6.4. Нормативные правовые документы…….……..……17

6.5. Интернет-ресурсы…….……..…..17

6.6. Иные источники…….…….……..…17

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы ……...….....17

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

1.1. Дисциплина «Конкурентоспособность товаров и услуг» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-9	Готовность анализировать, оценивать и разрабатывать стратегии организации	ПК-9.1	Способность к анализу и оценке эффективности международной стратегии развития компании с учетом ее конкурентоспособности.

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/ профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
ОТФ - Направлена на формирование навыков студента к осуществлению процесса организации, мониторинга и контроля закупок. Способность к анализу и оценке эффективности международной стратегии развития компании с учетом ее конкурентоспособности.	ПК-9.1	**на уровне знаний:** основные нормативные документы в области товароведения и оценки конкурентоспособности товаров и услуг. **на уровне умений:** работать с нормативными и правовыми документами в области товароведения и оценки конкурентоспособности товаров и услуг. **на уровне навыков:** аналитическими методами поиска и применения, действующих нормативных и правовых документов.

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина «Конкурентоспособность товаров и услуг» входит в дисциплины вариативной части.

Глубокое усвоение материала обеспечивается сочетанием аудиторных занятий и самостоятельной работы студентов с литературой и нормативными документами. Основным видом учебных занятий по данной дисциплине являются лекции. Практические занятия проводятся в виде дискуссий, семинаров, деловых игр. Изучение дисциплины осуществляется в течение одного семестра: для студентов очной формы обучения – в 7 семестре.

По дисциплине осуществляется промежуточный контроль в форме зачета с оценкой.

Распределение часов по различным видам работ представлено в таблице 2.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачётные единицы (108 часов).

Таблица 2

Объем дисциплины (модуля)

Вид учебных занятий и самостоятельная работа		Объем дисциплины (модуля), час.												
		Всего	Семестр (триместр), курс[3]											
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Очная форма обучения														
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:		***36***							***36***					
лекционного типа (Л)		***18***							***18***					
лабораторные работы (практикумы) (ЛР)														
практического (семинарского) типа (ПЗ)		***18***							***18***					
контролируемая самостоятельная работа обучающихся (КСР)														
Самостоятельная работа обучающихся (СР)		***72***							***72***					
Промежуточная аттестация	**форма**	***З с о***							***З с о***					
	час.	***36***												
Общая трудоемкость (час. / з.е.)		***108/3***							***108/3***					

3. Содержание и структура дисциплины (модуля)

Таблица 3.

Содержание дисциплины (модуля)

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
Тема 1	Общая характеристика конкурентоспособности товаров и услуг	Роль оценки конкурентоспособности товаров и услуг в предпринимательской деятельности. Конкурентоспособность как фактор национальной безопасности. Объекты и субъекты конкурентоспособности товаров и услуг.
Тема 2	Критерии конкурентоспособности товаров и услуг	Понятие, классификация и общая характеристика критериев конкурентоспособности товаров и услуг. Понятие и сущность уровня и стабильности качества товаров и методов оценки уровня качества. Понятие и сущность социальной адресности, подлинности и безопасности, потребительской новизны, имиджа, информативности производимых товаров и их значение в повышении конкурентоспособности производимых товаров и услуг.
Тема 3	Макро- и микроэкономические факторы, влияющие на конкурентоспособность товаров и услуг	Классификация и общая характеристика факторов, влияющих на конкурентоспособность товаров и услуг. Роль государства в обеспечении конкурентоспособности товаров. Ключевая роль микроэкономических факторов в обеспечении конкурентоспособности отдельного товаропроизводителя.

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
Тема 4	Методы оценки конкурентоспособности	Цель, задачи, принципы, методы и порядок проведения оценки конкурентоспособности товаров.
Тема 5	Особенности оценки конкурентоспособности услуг	Цели, задачи, принципы оценки конкурентоспособности услуг. Критерии оценки конкурентоспособности услуг. Методология оценки конкурентоспособности услуг, предоставляемой розничной торговлей.
Тема 6	Особенности оценки конкурентоспособности услуг	Понятие о системе обеспечения конкурентоспособности (СОК). Роль государства в обеспечении конкурентоспособности товаров. Конкурсы как инструменты установления конкурентоспособности товаров и услуг в рыночных условиях.

Таблица 4.

Структура дисциплины (модуля)

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), час.						Форма текущего контроля успеваемости[4], промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Очная форма обучения								
Тема 1	Общая характеристика конкурентоспособности товаров и услуг	14	2				12	Реферат
Тема 2	Критерии конкурентоспособности товаров и услуг	28	6		10		12	
Тема 3	Макро- и микроэкономические факторы, влияющие на конкурентоспособность товаров и услуг	14	2				12	Реферат
Тема 4	Методы оценки конкурентоспособности товаров	24	4		8		12	
Тема 5	Особенности оценки	14	2				12	Реферат

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), час.						Форма текущего контроля успеваемости[4], промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Очная форма обучения								
	конкурентоспособности услуг							
Тема 6	Особенности оценки конкурентоспособности услуг	14	2				12	Реферат
Подготовка и сдача зачета с оценкой								
Итого:		**108**	**18**		**18**		**72**	

*Формы текущего контроля: опрос (О), эссе (Э), коллоквиум (К), диспут (Д), домашнее задание (ДЗ), презентация (П), тестирование (Т), реферат (Р), рубежный контроль (РК).

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающегося и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

– при проведении занятий лекционного типа:

при чтении лекций используется объяснительно-иллюстративный метод с элементами проблемного изложения учебной информации (монологической, диалогической или эвристической);

– при проведении занятий семинарского типа:

- реферат.

- при проведении зачета:

ответ на вопросы билета в виде устного опроса.

4.1.2. Промежуточная аттестация проводится в форме зачета

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости.

Темы рефератов

1. Специфика требований к конкурентоспособности конкретной группы товаров (по выбору студента).
2. Характеристика терминологии в области конкурентоспособности товаров.
3. Обновление ассортимента как условие сохранения конкурентных преимуществ.
4. Цена потребления продовольственных товаров как критерий конкурентоспособности.
5. Ложные и символические конкурентные преимущества товаров (на примере конкретной группы товаров по выбору студента).
6. Роль торговли в обеспечении социальной адресности товара (на примере одного наименования товара в разных торговых предприятиях).

7. Факторы конкурентоспособности конкретной группы товаров (по выбору студентов).
8. Правило ромба М. Портера.
9. Развитие кластеров и технопарков как фактор конкурентоспособности товаров.
10. Методы и их характеристика, используемые для оценки конкурентоспособности конкретной группы товаров (по выбору студентов).
11. Зарубежный опыт оценки конкурентоспособности товаров (на примере известных зарубежных фирм по выбору студента).
12. Сравнительная оценка уровня реализации двух идентичных (по качеству и цене) наименований товаров в разных торговых предприятиях.
13. Сравнительная характеристика и оценка номенклатуры критериев конкурентоспособности современных супермаркетов (по выбору студента).
14. Роль добровольной сертификации в обеспечении конкурентоспособности товаров.
15. Товарные конкурсы, проводимые в России.

№ раздела	**Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение**
1	Специфика требований к конкурентоспособности конкретной группы товаров (по выбору студента).
2	Обновление ассортимента как условие сохранения конкурентных преимуществ. Цена потребления и эксплуатации продовольственных и непродовольственных товаров как критерий конкурентоспособности. Ложные и символические конкурентные преимущества товаров (на примере конкретной группы товаров по выбору студента).
3	Факторы конкурентоспособности конкретной группы товаров (по выбору студента). Правило ромба М. Портера. Развитие кластеров и технопарков как фактор конкурентоспособности товаров.
4	Методы и их характеристика, используемые для оценки конкурентоспособности конкретной группы товаров по выбору студента.
5	Сравнительная оценка уровня реализации двух идентичных (по качеству и цене) наименований товаров в разных торговых магазинах. Сравнительная характеристика и оценка номенклатуры критериев конкурентоспособности современных супермаркетов (по выбору студента).
6	Роль добровольной сертификации в обеспечении конкурентоспособности товаров. Товарные конкурсы, проводимые в РФ.

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

4.3.1. Формируемые компетенции

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-9	Готовность анализировать, оценивать и разрабатывать стратегии организации	ПК-9.1	Способность к анализу и оценке эффективности международной стратегии развития компании с учетом ее конкурентоспособности.

4.3.2. Типовые оценочные средства

1. Почему конкурентоспособность товара является мерой прибыли предприятия.
2. В чем заключается экономический аспект конкурентоспособности товаров как фактора национальной безопасности страны.
3. Какова роль служб маркетинга в создании новых товаров.
4. Роль потребительской экспертизы в уточнении социальной адресности товара.
5. Формирование конкурентной стратегии на предприятии.
6. Имидж товара как критерий в оценке его конкурентоспособности.
7. Безопасность товаров как ограничительный критерий или как оцениваемый критерий конкурентоспособности.
8. Негативные последствия ложных и символических преимуществ товара при его реализации на рынке.
9. Проблема адекватности цены к качеству товара и ее решение.
10. Роль и значение сервисных факторов на стадиях пре- и послепродажного обслуживания.
11. Роль и деятельность государства в повышении конкурентоспособности товаров.
12. Роль таможенного регулирования и квотирования в повышении конкурентоспособности отечественной продукции на внутреннем рынке страны.
13. Влияние курса рубля на конкурентоспособность товара.
14. Макроэкономические факторы экономики, их влияние как на качество, так и на конкурентоспособность товара.
15. Потребительские оценки и их роль при оценке конкурентоспособности товаров.
16. Красная цена товара и ее значение в оценке конкурентоспособности товаров.
17. Доступность предоставляемых услуг.
18. Основные критерии оценки потребительских услуг.
19. Неценовые конкурентные преимущества в конкурентной борьбе предприятий розничной торговли.
20. Различие между понятием условия и культура обслуживания.
21. Роль государства в обеспечении конкурентоспособности товаров и услуг.
22. Роль человеческого фактора в решении проблемы конкурентоспособности товаров и услуг.

Шкала оценивания

Баллы (рейтинговой оценки)	Оценка	Требования к знаниям
100-81	*5, «отлично»*	Оценка «отлично» выставляется студенту, если им продемонстрировано владение навыками подбора стратегических элементов в рамках принятых решений по организации торговли и сбыту. Продемонстрированы знание категориального аппарата конкурентоспособности. Продемонстрирована готовность применять инструменты повышения конкурентоспособности организации с учетом выбранных стратегий развития. Студент глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает на экзамене, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение. Учебные достижения в семестровый период и результатами рубежного контроля демонстрируют высокую степень овладения программным материалом.
80-61	*4, «хорошо»*	− Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. − Учебные достижения в семестровый период и результатами рубежного контроля демонстрируют хорошую степень овладения программным материалом.
60-41	*3, «удовлетворительно»*	− Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ. − Учебные достижения в семестровый период и результатами рубежного контроля демонстрируют достаточную (удовлетворительную) степень овладения программным материалом.

40-0	*2, «неудовлетворительно»*	− Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине. − Учебные достижения в семестровый период и результатами рубежного контроля демонстрировали не высокую степень овладения программным материалом по минимальной планке.

4.4. Методические материалы

Занятия по дисциплине представлены следующими видами работы: лекции, практические занятия и самостоятельная работа студентов.

На практических занятиях студенты выполняют практические задания, выступают и участвуют в дискуссиях, выполняют рефераты.

В рамках самостоятельной работы студенты готовят самостоятельно вопросы, готовятся к семинарским занятиям, осуществляют подготовку к зачету.

Текущая аттестация по дисциплине проводится в форме опроса и контрольных мероприятий по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);

степень усвоения теоретических знаний;

уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;

результаты самостоятельной работы.

Активность студента на занятиях оценивается по его выступлениям по вопросам практических занятий.

Кроме того, оценивание студента проводится на контрольной неделе в соответствии с распоряжением проректора по учебной работе. Оценивание студента на контрольной неделе проводится преподавателем независимо от наличия или отсутствия студента (по уважительной или неуважительной причине) на занятии. Оценка носит комплексный характер и учитывает достижения студента по основным компонентам учебного процесса за текущий период.

Оценивание студента на занятиях осуществляется с использованием балльно-рейтинговой системы в соответствии с технологической картой дисциплины. Оценивание студента на контрольной неделе также осуществляется по балльно-рейтинговой системе с выставлением оценок в ведомости и указанием количества пропущенных занятий.

Студент допускается к зачету по дисциплине в случае выполнения им учебного плана по дисциплине: выполнения всех заданий и мероприятий, предусмотренных программой дисциплины (по формам текущего контроля). В случае наличия учебной задолженности студент отрабатывает пропущенные занятия в соответствии с требованиями. Оценка знаний студента на экзамене носит комплексный характер, является балльной и определяется его:

ответом на зачете;

учебными достижениями в семестровый период.

Оценка ***работы студента на семинарских занятиях*** осуществляется по следующим критериям:

- Отлично - активное участие в обсуждении проблем каждого семинара, самостоятельность ответов, свободное владение материалом, полные и аргументированные ответы на вопросы семинара, участие в дискуссиях, твёрдое знание лекционного материала, обязательной и рекомендованной дополнительной литературы, регулярная посещаемость занятий.
- Хорошо - недостаточно полное раскрытие некоторых вопросов темы, незначительные ошибки в формулировке категорий и понятий, меньшая активность на семинарах, неполное знание дополнительной литературы, хорошая посещаемостью.
- Удовлетворительно - ответы отражают в целом понимание темы, знание содержания основных категорий и понятий, знакомство с лекционным материалом и рекомендованной основной литературой, недостаточная активность на занятиях, оставляющая желать лучшего посещаемость.
- Неудовлетворительно - пассивность на семинарах, частая неготовность при ответах на вопросы, плохая посещаемость, отсутствие качеств, указанных выше для получения более высоких оценок.

Критерии оценивания устного ответа

Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на заданную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях.
Критерии оценивания включают в себя:
1) полноту и правильность ответа;
2) степень осознанности, понимания изученного;
3) языковое оформление ответа

– Оценка «отлично» ставится, если студент полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

– Оценка «хорошо» ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1-2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

– Оценка «удовлетворительно» ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

– Оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка отмечает такие недостатки в подготовке, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

Критерии оценивания реферата с использованием презентации

– Оценка **«отлично»** выставляется студенту, если содержание сообщения соответствует заявленной в названии тематике; сообщение имеет чёткую композицию и структуру; в тексте сообщения отсутствуют логические нарушения в представлении материала; представлен качественный анализ найденного материала, материал иллюстрирован

в презентации в полном объеме, студент уверенно отвечает на возникающие у аудитории вопросы по теме сообщения.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Практические занятия дисциплины предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций с проведением контрольных мероприятий. С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора);
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

Подготовка к практическим занятиям:

- внимательно прочитайте материал лекций, относящихся к данному семинарскому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- выпишите основные термины;
- ответьте на контрольные вопросы по семинарским занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов;
- уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя;
- готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы;
- рабочая программа дисциплины в части целей, перечню знаний, умений, терминов и учебных вопросов может быть использована вами в качестве ориентира в организации обучения.

№ раздела	Вопросы для самопроверки
1	1. Почему конкурентоспособность товара является мерой прибыли предприятия. 2. В чем принципиальное различие между понятиями «качество товара» и «конкурентоспособность товара». Кто может выступать в качестве субъектов оценки конкурентоспособности. 3. В чем заключается экономический аспект конкурентоспособности товаров как фактора национальной безопасности страны. 4. Что такое формирование конкурентоспособности. 5. Какими объектами конкурентоспособности оперируют при разработке конкурентной стратегии на предприятии. 6. Дайте определение понятия «конкуренция» и «конкурентоспособность».
2	1. По каким признакам производится классификация показателей качества товаров. 2. Что понимают под имиджем товара. 3. Какова роль служб маркетинга в создании новых товаров. 4. Приведите примеры оценки конкурентоспособности товаров, когда безопасность используется: а) как ограничительный критерий; б) как оцениваемый критерий. 5. Что такое охранные документы. 6. Какова роль потребительской экспертизы в уточнении социальной адресности товара. 7.Приведите примеры ложных и символических преимуществ товара. 8. В чем заключается проблема адекватности цены к качеству товара.
3	1. Приведите перечень сбытовых факторов. 2. Какие сервисные факторы действуют на стадиях пре- и послепродажного обслуживания. 3. Роль и деятельность государства в повышении конкурентоспособности товаров. 4. Приведите примеры связи макро- и микроэкономических факторов. 5. В чем заключается связь между техническим оснащением производства на предприятиях и конкурентоспособностью производимой ими продукции. 6. Роль таможенного регулирования и квотирования в повышении конкурентоспособности отечественной продукции на внутреннем рынке страны. 7. Как влияет курс рубля на конкурентоспособность товара. 8. Какие макроэкономичесие факторы, влияют как на качество, так и на конкурентоспособность товара.
4	1. На какие принципы следует опираться при проведении оценки конкурентоспособности товаров. 2. Какие признаки используются при классификации методов оценки конкурентоспособности товаров . 3. В каких случаях при оценке конкурентоспособности товаров используется метод потребительских оценок. 4. Перечислите методы оценки конкурентоспособности товаров, применяемые на различных стадиях жизненного цикла продукции. 5.Как рассчитывается уровень конкурентоспособности товаров.

	6. Что такое линия красной цены товара. 7. Приведите общую схему порядка проведения оценки конкурентоспособности товара. 8. В чем заключается сущность матричного метода оценки конкурентоспособности товара.
5	1. Перечислите основные критерии оценки услуг. 2. В чем заключается различие между понятием условия и культура обслуживания. 3. Что включает в себя понятия доступность предоставляемой услуги. 4. Перечислите неценовые конкурентные преимущества в конкурентной борьбе предприятий розничной торговли. 5. Перечислите характеристики, относящиеся к критериям потребительских предпочтений, которые применяют предприятия торговли в своей деятельности. 6. Как можно сравнить цены в магазинах-конкурентах.
6	1. Дайте определение понятия системы обеспечения конкурентоспособности товаров и услуг. 2. Перечислите принципы системы обеспечения конкурентоспособности товаров и услуг. 3. Роль государства в обеспечении конкурентоспособности товаров и услуг. 4.В чем проявляется принцип «постоянное улучшение товаров и услуг». 5. Какова роль человеческого фактора в решении проблемы конкурентоспособности товаров и услуг. 6. В чем проявляется «бенчмаркинг».

Подготовка к зачету. К зачету необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить дисциплину в период зачётно-экзаменационной сессии, как правило, показывают не слишком удовлетворительные результаты. В самом начале изучения учебной дисциплины познакомьтесь со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть;
- тематическими планами лекций, семинарских занятий;
- контрольными мероприятиями;
- учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем вопросов для зачета.

После этого у вас должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на лекциях и практических занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи зачета.

Обучение лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом индивидуальных психофизических особенностей, а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида. Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление информации визуально (краткий конспект лекций, основная и дополнительная литература), на лекционных и практических занятиях допускается присутствие ассистента.

Оценка знаний студентов на практических занятиях осуществляется на основе письменных конспектов ответов на вопросы, письменно выполненных практических

заданий. Доклад так же может быть предоставлен в письменной форме (в виде реферата), при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости, время подготовки на зачете может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на лекциях звукозаписывающих устройств. Допускается присутствие на занятиях ассистента, оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Оценка знаний студентов на семинарских занятиях осуществляется в устной форме (как ответы на вопросы, так и практические задания).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушением зрения проводится устно, при этом текст заданий предоставляется в форме адаптированной для лиц с нарушением зрения (укрупненный шрифт), при оценке используются общие критерии оценивания. При необходимости, время подготовки на зачете может быть увеличено.

Лица с нарушениями опорно-двигательного аппарата не нуждаются в особых формах предоставления учебных материалов. Однако, с учетом состояния здоровья часть занятий может быть реализована дистанционно (при помощи сети «Интернет»). Так, при невозможности посещения лекционного занятия студент может воспользоваться кратким конспектом лекции. При невозможности посещения практического занятия студент должен предоставить письменный конспект ответов на вопросы, письменно выполненное практическое задание. Доклад так же может быть предоставлен в письменной форме (в виде реферата), при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата проводится на общих основаниях, при необходимости процедура зачета может быть реализована дистанционно (например, при помощи программы Skype). Для этого по договоренности с преподавателем студент в определенное время выходит на связь для проведения процедуры зачета. В таком случае вопросы к зачету и практическое задание выбираются самим преподавателем.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

6.1. Основная литература.

1. Булеев А.И. Конкурентоспособность и эффективность услуг на примере консалтинговой и лизинговой деятельности [Электронный ресурс]: монография/ Булеев А.И., Адамов Н.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: ИД «Экономическая газета», ИТКОР, 2012 http://www.iprbookshop.ru/8358

2. Царев В.В. Оценка конкурентоспособности предприятий [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Царев В.В., Кантарович А.А., Черныш В.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012 http://www.iprbookshop.ru/16427
3. Меликян О.М. Поведение потребителей [Электронный ресурс]: учебник/ Меликян О.М.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2014 http://www.iprbookshop.ru/10952

6.2. Дополнительная литература.

1. Храмкин А.А. «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» Федеральный закон от 05.04.2013 №44-ФЗ (в редакции Федеральных законов от 02.07.2013 №188-ФЗ, от 28.12.2013 №396-ФЗ) [Электронный ресурс]: вводный комментарий директора Института госзакупок, председателя Ассоциации экспертов по госзакупкам, к.э.н. А.А. Храмкина/ Храмкин А.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Юриспруденция, 2014 http://www.iprbookshop.ru/35749
2. Журналы: «Конкуренция и рынок», «Компания», «Маркетинг», «Маркетолог», «Маркетинг и маркетинговые исследования», «Маркетинг в России и за рубежом», «Методы оценки соответствия», «Секрет фирмы», «Спрос», «Стандарты и качество», «Эксперт».

6.4. Нормативные правовые документы.

1. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 N 2300-1.

6.5. Интернет-ресурсы.

1. www.rsip.ru
2. www.rsup.ru
3. www.manager.ru
4. www.marketing.spb.ru
5. www.nnir.ru / - Российская национальная библиотека
6. www.nns.ru / -Национальная электронная библиотека
7. www.rsi.ru / - Российская государственная библиотека
8. www.biznes-karta.ru / -Агентство деловой информации «Бизнес-карта»
9. www. rbs.ru / - Информационное агентство «РосБизнесКонсалтинг»
10. www.aport.ru / - Поисковая система
11. www.rambler.ru / - Поисковая система
12. www.yandex.ru / - Поисковая система
13. www.busineslearning.ru / - Система дистанционного бизнес образования
14. http://www.consultant.ru/ - Консультант плюс
15. http://www.garant.ru/ - Гарант

7 . Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.
Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин.
Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.
Академия проводит постоянную работу по созданию и системному улучшению условий получения образования людьми с ограниченными возможностями здоровья. В настоящее

время здания и территории Академии оснащены лифтами для перевозки инвалидов в колясках, порядка 80% аудиторий и компьютерных классов имеют двери, соответствующие требованиям нормативов, оборудованы пандусы при входе в здания, а также внутри учебных корпусов и общежития, имеются специальные туалеты.

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к нескольким электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам) и к электронной информационно-образовательной среде организации. Электронно-библиотечная система (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивают возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

Академия обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Организован доступ к следующим электронным ресурсам:

Bloomberg
EBSCO Publishing
eLIBRARY.RU
Emerging Markets Information Service
Google Scholar (Google Академия)
IMF eLibrary -
JSTOR
New Palgrave Dictionary of Economics - Электронныйсловарь.
OECD iLibrary
Oxford Handbooks Online
Polpred.com Обзор СМИ
Science Direct - Журналы издательства Elsevier по экономике и эконометрике, бизнесу и финансам, социальным наукам и психологии, математике и информатике;
SCOPUS
Web of Science
Wiley Online Library
World Bank Elibrary
Архивы научных журналов NEICON
Интернет-сервис «Антиплагиат»
Система Профессионального Анализа Рынков и Компаний «СПАРК»
ЭБС Издательства "Лань"
ЭБС Юрайт
Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников»