

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

Факультет «Высшая школа корпоративного управления»

(наименование факультета)

Кафедра международной коммерции

(наименование кафедры)

УТВЕРЖДЕНА

решением кафедры

международной коммерции

Протокол от «02» сентября 2019 г.

№ 1

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.01 «Введение в профессию»

(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.03.06 Торговое дело

(код, наименование направления подготовки)

«Технологии продаж в современном бизнесе»

(профиль)

Бакалавр

(квалификация)

Очная

(форма обучения)

Год набора – 2020

Москва, 2019 г.

Автор—составитель:

К.Э.Н., доцент

(ученая степень и(или) ученое звание, должность)

Латышова Л.С..

(Ф.И.О.)

Заведующий кафедрой

международной коммерции д.э.н., профессор

(наименование кафедры)

(ученая степень и(или) ученое звание)

Саламатов В.Ю.

(Ф.И.О.)

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
 - 6.1. Основная литература
 - 6.2. Дополнительная литература
 - 6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
 - 6.4. Нормативные правовые документы
 - 6.5. Интернет-ресурсы
 - 6.6. Иные источники
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

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

1.1. Дисциплина Б1.В.01 «Введение в профессию» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК -2	Способность осуществлять управление торгово-технологическими процессами на предприятии, регулировать процессы хранения, проводить инвентаризацию, определять и минимизировать затраты материальных и трудовых ресурсов, а также учитывать и списывать потери	ПК -2.1	Способность к формированию представлений о современных методах формирования торговых отношений, а также представлений о профессиональной ответственности в области торговли

1.2. В результате освоения дисциплины Б1.В.01 «Введение в профессию» у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/ профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
ПС-08.035 А/01.6 6 Подготовка к проведению маркетингового исследования	ПК-2.1	<p>на уровне знаний:</p> <p>Применение основ менеджмента</p> <p>Нормативные правовые акты, регулирующие маркетинговую деятельность</p> <p>Особенности проведения социологических исследований</p> <p>Принципы системного анализа</p> <p>Методы использования прикладных офисных программ для выполнения статистических расчетов</p> <p>на уровне умений:</p> <p>Применять методы сбора, средства хранения и обработки маркетинговой информации для проведения маркетингового исследования</p> <p>Определять подходящие маркетинговые инструменты и применять их для проведения</p>

		<p>маркетингового исследования</p> <p>Подготавливать комплексный план проведения маркетингового исследования</p> <p>Анализировать текущую рыночную конъюнктуру</p> <p>Составлять точное техническое задание для выполнения маркетингового исследования</p> <p>на уровне навыков:</p> <p>Выявление проблем и формулирование целей исследования</p> <p>Планирование проведения маркетингового исследования</p> <p>Определение маркетинговых инструментов, с помощью которых будут получены комплексные результаты исследования</p> <p>Подготовка и согласование плана проведения маркетингового исследования</p> <p>Поиск первичной и вторичной маркетинговой информации</p> <p>Анализ конъюнктуры рынка товаров и услуг</p> <p>Разработка технического задания для проведения маркетингового исследования</p> <p>Подготовка процесса проведения маркетингового исследования, установление сроков и требований к проведению маркетингового исследования</p>
<p>06.029</p> <p>A/02.5 Составление коммерческих предложений по продаже инфокоммуникационных систем и/или их составляющих на основе типовых коммерческих предложений</p>	ПК-2.1	<p>на уровне знаний:</p> <p>Правила использования программ для подготовки презентаций</p> <p>Программы работы с таблицами и правила их использования</p> <p>Правила работы с базой данных типовых предложений по продаже инфокоммуникационных систем и/или их составляющих</p> <p>Назначение и правила использования компьютерного и офисного оборудования</p> <p>Основные технические характеристики, преимущества и недостатки продукции ведущих мировых и российских производителей инфокоммуникационных систем и/или их составляющих</p> <p>Организационная структура организации</p> <p>на уровне умений:</p> <p>Консультировать клиентов и партнеров по вопросам приобретения и использования (эксплуатации) инфокоммуникационных систем и/или их составляющих</p> <p>Подготавливать коммерческие предложения по продаже инфокоммуникационных систем и/или их составляющих</p> <p>Обрабатывать информацию о коммерческих предложениях по продаже</p>

		<p>инфокоммуникационных систем и/или их составляющих</p> <p>Вести учет коммерческих предложений по продаже инфокоммуникационных систем и/или их составляющих</p> <p>Работать с компьютерным и офисным оборудованием</p> <p>Вести деловую переписку</p> <p>Вести деловые переговоры</p> <p>Методы систематизации информации</p> <p>на уровне навыков:</p> <p>Ведение базы данных типовых предложений по продаже инфокоммуникационных систем и/или их составляющих</p> <p>Информирование клиентов об условиях продажи инфокоммуникационных систем и/или их составляющих</p> <p>Подготовка коммерческих предложений по продаже инфокоммуникационных систем и/или их составляющих на основании базы данных типовых предложений</p> <p>Согласование условий продажи инфокоммуникационных систем и/или их составляющих с вышестоящим руководством</p> <p>Работать с базой данных типовых предложений по продаже инфокоммуникационных систем и/или их составляющих</p>
--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2.Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.01 «Введение в профессию» в соответствии с учебным планом направления подготовки 38.03.06 «Торговое дело», профиль «Технологии продаж в современном бизнесе» изучается в 1 семестре, 1 курса, по очной форме, общая трудоемкость – 2 зачетные единицы (72 часа).

Освоение дисциплины опирается на минимально необходимый объем теоретических знаний в области базовые экономические понятия (спрос, предложение, цена, стоимость, товар, деньги, доходы, расходы, прибыль, риск, собственность, управление, рынок, фирма, государство), объективные основы функционирования экономики и поведения экономических агентов (законы спроса и предложения, принципы ценообразования, принцип ограниченной рациональности, принцип альтернативных издержек, принцип изменения ценности денег во времени), особенности экономических процессов в мировом экономическом пространстве, а также на приобретенные ранее умения и навыки использовать понятийный аппарат экономической науки для описания экономических и финансовых процессов.

Дисциплина реализуется параллельно с дисциплинами: Б1.Б.01 История, Б1.Б.07 Информатика, Б1.Б.07 Экология. Дисциплина Б1.В.01 «Введение в профессию» является основой для изучения дисциплин: Б1.В.03 Стандартизация, метрология, подтверждение соответствия», Б1.В.07 Анализ поведения потребителей и др.

Форма промежуточной аттестации – зачет.

Общая трудоемкость дисциплины 2 зачетные единицы (72/54 час.) По дисциплине Б1.В.01 «Введение в профессию» выделяется (академический час./астрономич.час.):

- на контактную работу с преподавателем выделяется 18/13,5, в том числе:
- лекции – 8/6 час.
- практические занятия – 10/7,5 час.
- на самостоятельную работу обучающихся – 54/40,5 час.

3. Содержание и структура дисциплины

Структура дисциплины Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), час./астрономич.час.						Форма текущего контроля успеваемости,* промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Очная форма обучения								
Тема 1	Основные сферы торговли в современном обществе. История торгового предпринимательства.	13	1		2		10	О
Тема 2	Профессиональный язык в торговле	6	1		1		4	О
Тема 3	Основные виды торговли	13	2		1		10	Э
Тема 4	Торговля и услуги	14	2		2		10	Д
Тема 5	Влияние состояния конъюнктуры мировых рынков на экономику России.	13	1		2		10	К
Тема 6	Цифровые технологии и мировые рынки – особенности функционирования	13	1		2		10	ПКР
Промежуточная аттестация								Зачет
Всего:		72/2 54	8/6		10/7, 5		54/40, 5	

*Формы текущей аттестации: О- опрос, Э-эссе, К-коллоквиум, Д-диспут, ПКР – письменная контрольная работа

Содержание дисциплины

Тема 1. Основные сферы торговли в современном обществе. История торгового предпринимательства

Основные направления торговой деятельности. Торговля как отрасль национальной экономики: сфера обращения, рынок, спрос, предложение, конъюнктура рынка, структура рынка, субъекты рынка, инфраструктура рынка. Торговля: виды и функции. Роль и место торгового предпринимательства в экономике России. Потребности – исходная предпосылка функционирования потребительского рынка. Торговое предприятие как организатор и пользователь рыночных исследований. История торгового предпринимательства (IX-XVII вв.) XVIII-XIX века в развитии торгового дела. Развитие торговли в России второй половины XIX – начала XX в. Развитие торговли, торговых отношений обмена материальными и духовными ценностями между отдельными лицами, странами и народами как важнейший источник жизнеспособности общества, роста его материального и духовного уровня. Торговля и основные религии мира. История торгового предпринимательства на Руси. Петровский период становления предпринимательства в России. Реформа 1861г. как толчок развития частного предпринимательства. Экономические реформы в России С.Ю. Витте и П.А. Столыпина. Государственное регулирование товарного обращения в послеоктябрьский период в России. Создание социалистического сектора торговли. Новая экономическая политика (НЭП). Государственная торговля и потребительская кооперация. Роль реформы 1953 г. в развитии сферы обращения. Формирование основных пропорций и принципиальных организационных схем управления торговлей

Тема 2. Профессиональный язык в торговле

Профессиональная терминология в международной торговле. Понятие о профессиональной психологии, этике и этикете. Личностные и профессиональные требования к коммерческому работнику. Деловой этикет предпринимателя-коммерсанта. Организация и ведение деловых переговоров. Деловой протокол. Деловые письма в коммерческой работе: запрос - ответ на запрос; предложение (оферта) – ответ на предложение (акцент), рекламация (претензия) - ответ на рекламацию. Коммерческий риск и способы его уменьшения.

Тема 3. Основные виды торговли

Роль и место международной торговли в развитии мирового хозяйства. Формирование мирового рынка. Основные тенденции и характеристики развития МТ, факторы воздействия. Влияние НТП. Взаимодействие МВФО и международной торговли. Внешнеэкономическая политика и экономическая дипломатия государств. Изменения в структуре мировой. Устойчивый рост доли услуг. Повышение роли развивающихся стран. Фактор Китая. Роль иностранных инвестиций в развитии внешней торговли. Международная торговля товарами, структура и основные тенденции. Понятие мирового рынка. Конъюнктура и цены мирового рынка и факторы их формирования. Инструменты регулирования международной торговли товарами и услугами. Регулирование внешнеэкономической сферы на международном и национальном уровне, основные механизмы регулирования. Тарифные и нетарифные методы регулирования. Понятие таможенной пошлины и таможенных платежей. Цели тарифной политики государства. Нетарифные методы – количественные, финансовые, административные и др. ограничения. Основные нормы международного регулирования (имеющиеся соглашения, ИНКОТЕРМС, Венская конвенция и пр.).

Тема 4. Торговля и услуги

Классификация товаров. По назначению: производственные, потребительские, для управленческой деятельности, для сферы обслуживания. По характеру спроса: повседневного, особого спроса, престижного, колеблющегося, неотложного, отложенного, пониженного, устойчивого, пассивного спроса. По срокам хранения и эксплуатации: одноразового и многократного действия. По источникам насыщения рынка: отечественные товары и импортные товары. По новизне: серийно выпускаемые товары, новые товары, бывшие в употреблении (пригодные к использованию, ограниченно – пригодные,

непригодные, антикварные). Услуги. Производственные – инжиниринг, лизинг, обслуживание и ремонт оборудования. Распределительные – торговля, транспорт, связь. Профессиональные – банковские, страховые, финансовые, консультационные, рекламные. Потребительские – так называемые массовые услуги, связанные с домашним хозяйством и времяпрепровождением. Общественные – телевидение, радио, образование, культура.

Тема 5. Влияние состояния конъюнктуры мировых рынков на экономику России.

Место России в мировой торговле. Структура российского экспорта и импорта. Роль результатов внешнеторговой деятельности в формировании бюджета, платежного баланса и ВВП России. Оценка влияния современного состояния конъюнктуры мировых товарных рынков на экономическое положение России. Роль политических факторов (санкции и контрсанкции). Формирование эффективных механизмов продвижения отечественной продукции на мировые рынки и необходимость снижения зависимости развития страны от колебаний рыночной конъюнктуры.

Тема 6. Цифровые технологии и мировые рынки – особенности функционирования

Влияние цифровой экономики на международную торговлю товарами и услугами. Влияние цифровой экономики на международное перемещение капиталов. Влияние цифровой экономики на международное разделение труда. Концепция «цифрового разрыва» и пути его преодоления. Феномен «большого прыжка» развивающихся стран в цифровой экономике. Примеры решения социальных проблем развивающихся стран с помощью цифровых технологий

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

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

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.01 «Введение в профессию» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема (раздел)	Методы текущего контроля успеваемости
Основные сферы торговли в современном обществе. История торгового предпринимательства.	Опрос
Профессиональный язык в торговле	Опрос
Основные виды торговли	Эссе
Торговля и услуги	Диспут
Влияние состояния конъюнктуры мировых рынков на экономику России.	Коллоквиум
Цифровые технологии и мировые рынки – особенности функционирования	Письменная контрольная работа

4.1.2. Зачет проводится в форме ответов на вопросы билета.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости.

Темы к опросу (тема 1 и 2)

1. Понятие об этике. Моральные качества работника торговли. Принципы профессиональной этики работника сферы обслуживания.

2. Понятие об этикете. Отличие этикета от этики. Служебный этикет продавца. Речевой этикет. Культура речи, правильное употребление и произношение слов и выражений. Речевой тренинг. Отражение профессионального этикета в правилах поведения продавца.

3. Понятие об эстетике. Категории эстетики. Эстетический вкус и восприятие. Эстетика техническая, быта, трудового процесса. Эстетические требования к товару и услугам розничной торговли. Эстетические требования к внешнему виду и рабочему месту продавца.

Установите диалог со своим одноклассником при продаже товара

1. используя слова:

Слова, которые помогают продавать

Безопасно, близкие, бизнес, веселиться, возможность, ваш, выгода, добрый, достигать, единство, жизнь, забавный, здоровье, идеальный, карьера, красота, максимум, милый, музыка, надежда, надежный, очарование, победа, полезный, правда, преимущество, приятный, продуктивный, радость, решительный, согласие, сохранять, трудолюбивый, удовлетворять, улыбка, успех, характер, хороший, ценный.

2. избегая слова:

Слова, которых продавцу следует избегать

Абсурд, бедность, бедный, безнадежный, беспечный, беспокойство, боль, больной, виновный, глупый, должен, если (вместо «если вы сделаете...» надо говорить «когда вы сделаете»), жаловаться, испуганный, кривой, лжец, не буду, не делай, нездоровый, не могу, ненавидеть, необходимость, неправильный, неудача, низкий, обижать, ответственность, ошибка, поддельный, препятствие, приговаривать, пытаться, ревность, сомнение, страх, сумасшедший, тратить, трудный, трус, убивать, унижать, усталый.

Темы для диспута

1. Классификация видов услуг и сервисной деятельности.
2. Внешние условия повышения культуры обслуживания.
3. Правила обслуживания.
4. Время исполнения услуги.
5. Система сертификации услуги.
6. Государственная поддержка развития сферы услуг.
7. Качество услуги.
8. Качество обслуживания.
9. Свойство услуги (обслуживания).
10. Показатель качества услуги (обслуживания).
11. Уровень качества услуги (обслуживания).
12. Контроль качества услуги (обслуживания).
13. Система качества торговых услуг.
14. Материальная услуга.
15. Защита прав потребителей.

16. Виды торговых инноваций.
17. Прогрессивные формы обслуживания.
18. Общая характеристика торговли в обществах древнего мира.
19. Торговые услуги Западной Европы в эпоху средневековья.

Темы эссе

1. Понятия и терминология в торговой деятельности. Определение сервиса, различие между продуктом и услугой, услугой и сервисом.
2. Сфера торговли и её возрастающее значение на современном этапе функционирования и развития производственной деятельности.
3. Природа, содержание и категории торговых услуг. Классификация услуг и их характеристика. Формирование рынка услуг.
4. Сущность сервиса. Сервис как средство удовлетворения потребностей человека.
5. Понятие жизненного цикла торговых услуг.

Темы коллоквиума

1. Что является особенностью торгового предпринимательства?
2. Расскажите принцип организации торгового предпринимательства?
3. Дайте определение торговли? 4. Какие виды торговли бывают?
5. На какие виды делят внутреннюю торговлю в зависимости от цели, с которой приобретаются товары?
6. Какие три типа оптовых организаций Вы знаете?
7. Какие типы розничных торговых предприятий функционируют в настоящее время?
8. Что относится к основным торговым функциям розничной торговли?
9. Что относится к основным технологическим функциям розничной торговли?
10. Что необходимо знать для успешного занятия торговым предпринимательством?
11. От чего зависит эффективность работы организации торговли?
12. Дайте определение, что такое «товар»?
13. На какие группы в зависимости от целей, с которыми приобретаются товары, они могут быть разделены?
14. Из каких стадий состоит жизненный цикл товара. Дайте краткую характеристику каждой стадии?
15. Что понимают под услугой торговли?
16. На что подразделяют услуги, оказываемые населению, по функциональному назначению?
17. На какие группы можно разделить услуги торговли?
18. Дайте определение следующим понятиям: розничный товарооборот; товарная структура товарооборота; товарные запасы; товарные запасы в днях оборота; товарооборачиваемость; издержки обращения; затраты торгового предприятия; валовой доход торговли; прибыль от реализации товаров; валовая прибыль торгового предприятия; чистая прибыль торгового предприятия; рентабельность продаж.

Примерные задания письменной контрольной работы

1. Цифровая экономика и цифровая торговля

2. В чем заключаются экономические эффекты цифровой экономики, какие экономические факторы выигрывают, а какие проигрывают?
3. В чем экономическая основа цифровых бизнес-моделей?
4. Каковы возможности ускорения перехода к национальной цифровой экономике? Проведите межстрановой анализ на основе международной статистики для выбранных стран.
5. Опишите, как цифровая экономика влияет на характер инвестиций, сбережений и потребления?
6. Может ли переход на криптовалюту в условиях цифровой экономики привести к инфляции? Привести аргументы.
7. В чем риски использования искусственного интеллекта в производственных системах, каковы возможные подходы к управлению этими рисками?
8. Должно ли национальное финансовое регулирование разрешать или запрещать циркуляцию международных криптовалют? Приведите аргументы
9. Технологическое развитие. Четвертая промышленная революция в историческом контексте
10. Четвертая промышленная революция и информационная глобализация
11. Основные характеристики и возможности информационной (сетевой) экономики
12. Влияние информационной экономики на участников рынка (покупатели, производители, структура коммерческих отношений).
13. Новые принципы экономики в условиях развития информационных технологий
14. Цифровая экономика как дальнейшее развитие информационной экономики

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК -2	Способность осуществлять управление торгово-технологическими процессами на предприятии, регулировать процессы хранения, проводить инвентаризацию, определять и минимизировать затраты материальных и трудовых ресурсов, а также учитывать и списывать потери	ПК -2.1	Способность к формированию представлений о современных методах формирования торговых отношений, а также представлений о профессиональной ответственности в области торговли

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ПК -2.1	<p>Отношения с клиентами; контактная зона предприятия; исследование вопросов обеспечения качества услуг в сервисной деятельности; основные методы анализа качества обслуживания; основные положения и методы социально-психологического исследования и анализа при решении социальных и профессиональных задач; Виды, типы, функции торговых предприятий и управление торгово-технологическими процессами; Принципы организации труда и управления на предприятиях, принципы, нормы и методы проектирования предприятий с учетом безопасности. Основные понятия, критерии и подходы деятельности торговой компании. Понятия качества торгового обслуживания. Организация торгово-технологические процессы с учетом требований необходимого уровня качества.</p>	<p>Сформированы и поддержаны отношения с клиентами; организована контактная зона предприятия; исследованы вопросы обеспечения качества услуг в торговой деятельности; рассмотрены классификаторы видов экономической деятельности; Продемонстрировано владение информацией и типах классификации торговых предприятий, типами определения структуры и состава торгово-технологических процессов, методами проектирования торговых предприятий с учетом безопасности. Продемонстрированы знания критериев и подходов к организации торговой деятельности в компаниях. Продемонстрировано владение навыками организации процесса и процедуры торгового обслуживания клиентов торговой компании.</p>

4.3.2. Типовые оценочные средства

Вопросы промежуточной аттестации (для зачета)

При ответе на вопрос сформулируйте и обоснуйте свою позицию, приведите конкретные примеры:

1. Торговля, ее сущность и роль в рыночной экономике.
2. История развития торговли и сферы услуг в России.
3. Классификация и характеристика потребностей в услугах и сервисном обслуживании.

4. Сегментирование рынка торговли по трем основным группам и анализ влияния различных факторов бизнес-среды.
5. Современная торговля, виды, проблемы и перспективы развития.
6. Посреднические услуги, оказываемые сервисными предприятиями различного функционального назначения и организационно правовой формы.
7. Система управления торговым предприятием, основные функции и задачи.
8. Организационная структура управления предприятия, ее типы и организационные подходы.
9. Производственный менеджмент, особенности обслуживания потребителей в контактной и бесконтактной зонах.
10. Основные виды торгового обслуживания, этапы и стратегии процесса продажи.
11. Процесс обслуживания потребителей, его основные формы, методы и правила.
12. Прогрессивные формы обслуживания и методы продаж, их особенности.
13. Основные типы торговых посредников и поставщиков, участвующих в системе распределения, их услуги.
14. Правовое обеспечение торговой деятельности, жалобы и претензии потребителей. Защита прав потребителей.
15. Маркетинг взаимоотношений обслуживающего персонала и потребителей в различных типах предприятий.
16. Торговая деятельность как составная часть культуры человеческого общества.
17. Этические нормы общения и эстетические аспекты торговой деятельности.
18. Морально-нравственный характер малого бизнеса и предпринимателей.
19. Психотипы и психокомплексы потребителей, психологические аспекты процесса обслуживания.
20. Современные способы организации позитивной атмосферы продаж и обслуживания потребителей.
21. Классификация услуг в торговле, особенности материальных и нематериальных услуг.
22. Услуга как экономическая категория, ее жизненный цикл, качество и безопасность.
23. Характеристика основных видов услуг, новые виды отечественных услуг.
24. Ассортимент основных и дополнительных услуг, полнота сервиса обслуживания потребителей.
25. Обучение персонала торговых предприятий в целях повышения качества обслуживания и конкурентоспособности.
26. Сущность и классификация предпринимательства, отличительные особенности торгово-коммерческого предпринимательства.
27. История развития российского предпринимательства в сфере торговли.
28. Индивидуально-личностные и социальные предпосылки возникновения и развития торговой деятельности.
29. Зависимость качества торговой деятельности от географических, демографических и национальных факторов.
30. Стратегия и тактика маркетинга торгового предприятия, риск.
31. Рынок услуг и его разновидности, анализ тенденций развития и продаж товаров.
32. Маркетинговый инструментарий и его использование в торговой деятельности.
33. Услуга, ее сущность, формирование и поведение на рынке.
34. Ценовая политика в торговой деятельности, ее основные направления и оценка полезности услуг.
35. Особенности международной торговли услугами, ее роль и перспективы развития.
36. Появление на рынке новых видов услуг, их особенности и назначение.
37. Организационно-правовые формы хозяйствования и факторы, оказывающие влияние на их выбор в сфере торговли.
38. Риски в сфере малого бизнеса и пути их снижения.

39. Торговля как процесс и его связь с экономической конъюнктурой на рынке.
 40. Особенности внедрения инноваций в сферу торговли, лизинг и франчайзинг.
 41. Жизненный цикл сервисного продукта /товар, услуга/ и его значение.
 42. Торговые технологии, формы и методы обслуживания потребителей.
 54. Государственное и региональное регулирование деятельности.

Для оценки степени освоения компетенции используются следующие шкалы:

Шкала 1. Оценка сформированности отдельных элементов компетенций

Обозначения		Формулировка требований		
Ци фр	Оценка	к степени сформированности компетенции		
		Знать	Уметь	Владеть
1	Не зачтено	Отсутствие знаний	Отсутствие умений	Отсутствие навыков
2	Не зачтено	Фрагментарные знания	Частично освоенное умение	Фрагментарное применение
3	Зачтено	Общие, но не структурированные знания	В целом успешное, но не систематически осуществляемое умение	В целом успешное, но не систематическое применение
4	Зачтено	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	В целом успешное, но содержащие отдельные пробелы умение	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков
5	Зачтено	Сформированные систематические знания	Сформированное умение	Успешное и систематическое применение навыков

Шкала 2. Комплексная оценка сформированности знаний, умений и владений

Оценка	Формулировка требований
	к степени сформированности компетенции
зачтено	<p>- Оценка «зачтено» выставляется студенту, если студентом:</p> <p>Продemonстрировано владение информацией и типах классификации торговых предприятий, типами определения структуры и состава торгово-технологических процессов, методами проектирования торговых предприятий с учетом безопасности жизнедеятельности.</p> <p>Продemonстрированы знания критериев и подходов к организации деятельности в торговых компаниях.</p>

	<p>Продemonстрировано владение навыками организации процесса и процедуры обслуживания клиентов торговой компании.</p> <p>Знает: вопросы периодизации развития торговли, организации торговли в мировом и национальном масштабах;</p> <p>Умеет: анализировать основные практические направления и проблемы взаимодействия предприятия торговли и его клиентов;</p> <p>Сформированы навыки: формировать и поддерживать клиентурные отношения; анализа основных теоретических направлений и проблем взаимодействия предприятия торговли и его клиентов.</p>
<i>не зачтено</i>	<p>- Оценка «не зачтено» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «не зачтено» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.</p> <p>- Учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют невысокую степень овладения программным материалом по минимальной планке.</p>

4.4. Методические материалы

Процедуры и средства оценивания элементов компетенций по дисциплине

Процедура проведения	Средство оценивания				
	Текущий контроль				Промежуточный контроль
	Выполнение устных заданий	Выполнение письменных заданий	Выполнение практических заданий	Выполнение эссе и докладов	Зачет
Продолжительность контроля	По усмотрению преподавателя	По усмотрению преподавателя	По усмотрению преподавателя	По усмотрению преподавателя	В соответствии с принятыми нормами времени
Форма проведения контроля	Устный опрос	Письменный опрос	Письменный опрос	Письменная форма с презентацией	В устной форме

				й	
Вид проверочного задания	Устные вопросы	Письменные задания	Практические задания	Письменный опрос	Зачет
Форма отчета	Устные ответы	Ответы в письменной форме	Ответы в письменной форме	Ответы в письменной (по эссе и рефератам)	Ответы в устной форме
Раздаточный материал	есть	Справочная литература-	Справочная литература-	Справочная литература	Справочная литература

Занятия по дисциплине «Введение в профессию» представлены следующими видами работы: лекции, практические занятия и самостоятельная работа студентов.

На практических занятиях студенты изучают анализ основных практических направлений и проблем взаимодействия предприятия торговли и его клиентов.

В рамках самостоятельной работы студенты готовятся к практическим занятиям, осуществляют подготовку к промежуточной аттестации.

Текущая аттестация по дисциплине проводится в форме опроса и других 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 по дисциплине оценивается по его выступлениям на практических занятиях.

Оценка *работы студента на практических 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 посещаемость.
- 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.

При оценке ответов на вопросы **диспута/дискуссии** учитывается в первую очередь уровень теоретической подготовки студента, а также умение высказывать свое мнение, отстаивать свою позицию, слушать и оценивать различные точки зрения, конструктивно полемизировать, находить точки соприкосновения разных позиций.

Критерии оценки эссе

Оценка «отлично» предполагает:

- полученные результаты полностью соответствуют поставленной цели,
- проведен детальный анализ источников с привлечением фрагментов первоисточников по теме,
- выводы автора самостоятельны и аргументированы,
- содержание работы полностью отражает узловые проблемы темы,
- оформление работы полностью отвечает всем требованиям.

Оценка «хорошо» ставится в том случае, если:

- полученные результаты преимущественно соответствуют поставленной цели и задачам,
- обоснована актуальность темы,
- в процессе анализа литературы отобран и проанализирован широкий круг источников,
- полученные результаты в целом логичны, доказательны и систематизированы,
- оформление работы в целом соответствует существующим требованиям,
- высказана личностная позиция по теме.

Оценка «удовлетворительно» предполагает:

- полученные результаты в значительной степени соответствуют поставленной цели, в частности,
- обоснована актуальность избранной темы,
- в процессе анализа литературы отобраны наиболее важные источники,
- материал подан логически непротиворечиво,
- требования по оформлению работы в основном выполнены.

Критерии оценки письменной контрольной работы.

Работа считается выполненной успешно, если:

- Работа выполнена по утвержденной процедуре, и ее содержание соответствует полученному заданию;
- Объем работы составляет от 2 до 3 страниц печатного текста;
- Соблюдена логика изложения материала, выводы грамотно сформулированы и обоснованы;
- Студент правильно и аргументировано ответил на все вопросы при защите работы.

Вопросы для самоподготовки

№ раздела	Вопросы
1	Торговые услуги в средневековом обществе Западной Европы. Влияние индустриального производства на сервисную деятельность. Торговая деятельность в обществе постиндустриального типа. Торговая деятельность в развивающихся странах.
2	Понятие «потребность». Основные концепции потребностей: концепции З. Фрейда и К. Маркса. Теория иерархии потребностей А. Маслоу. Классификация потребностей: биологические, материальные, социальные, духовные и ценностно-ориентированные потребности. Определение и удовлетворение потребностей. Понятие «услуга». Основные характеристики услуг. Жизненный цикл услуги. Состав и структура сферы услуг. Классификации услуг в российской практике хозяйствования: классификация услуг по функциональной направленности, общероссийские классификаторы услуг населению, комплексная классификация услуг.
3	Культура торговли. Психологические аспекты деятельности. Этические и эстетические основы торговой деятельности. Деловой этикет работника. Особенности предпринимательства в сфере торговли. Классификация предприятий, оказывающих торговые услуги населению. Зависимость торговой деятельности от географических и демографических факторов. Торговая деятельность в структуре социальных отношений. Торговая деятельность как часть культуры.
4	Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания. Разработка новой услуги, ассортимента услуг. Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания. Типы потребителей по привычкам, запросам, желаниям. Типы потребителей по социальному происхождению, статусу, доходам, возрасту. Типы потребителей по духовным ценностям, открытости и динамичности, верности традициям и покою.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

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, т.к. 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.

Подготовка к зачету. К зачету необходимо готовиться 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.

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

6.1. Основная литература

1. Дашков, Л. П. Организация и управление коммерческой деятельностью: учебник для бакалавров / Л. П. Дашков, О. В. Памбухчиянц. — 2-е изд. — М.: Дашков и К, 2018. — 400 с. — ISBN 978-5-394-02531-0. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85279.html>
2. Депутатова, Е. Ю. Методика оценки и факторы повышения качества обслуживания в розничной торговле: учебное пособие / Е. Ю. Депутатова, А. О. Зверева, С. Б. Ильяшенко. — 2-е изд. — М.: Дашков и К, 2019. — 138 с. — ISBN 978-5-394-03269-1. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85395.html>
3. Кент, Т. Розничная торговля: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям 080111 «Маркетинг», 080301 «Коммерция» («Торговое дело») / Т. Кент,

О. Омар. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 719 с. — ISBN 978-5-238-01000-7. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81845.html> (дата обращения: 05.11.2019). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

4. Памбухчиянц, О. В. Основы коммерческой деятельности: учебник / О. В. Памбухчиянц. — 2-е изд. — М.: Дашков и К, 2019. — 284 с. — ISBN 978-5-394-03076-5. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85610.html>
5. Панкратов, Ф. Г. Коммерческая деятельность: учебник / Ф. Г. Панкратов, Н. Ф. Солдатова. — М.: Дашков и К, 2017. — 500 с. — ISBN 978-5-394-01418-5. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/60422.html>
6. Пушкина, М. Коммерческая недвижимость как объект инвестирования / М. Пушкина. — М.: Альпина Паблишер, 2019. — 248 с. — ISBN 978-5-9614-1039-6. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/82904.html>
7. Фидельман, Г. Н. Альтернативный менеджмент: Путь к глобальной конкурентоспособности / Г. Н. Фидельман, С. В. Дедиков, Ю. П. Адлер. — М.: Альпина Бизнес Букс, 2019. — 186 с. — ISBN 5-9614-0200-2. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83079.html>

6.2. Дополнительная литература

1. Элияху, Голдратт Я так и знал! Розничная торговля и Теория ограничений / Голдратт Элияху, Эшколи Айлан, Джо Лир Браун; перевод А. Ширикова. — М.: Альпина Паблишер, 2019. — 168 с. — ISBN 978-5-9614-6682-9. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/86884.html>
2. Глэсс Р. Лейкерт Б. Торговля 4.0. Цифровая революция в торговле: стратегии, технологии, трансформация. — М.: Альпина Паблишер, 2017
3. Пономарева З.М. Деловые игры в коммерческой деятельности. Темы «Аукцион», «Биржа». Дашков и К, 2015. <http://www.iprbookshop.ru/14602>
4. Веллхофф, А. Мерчандайзинг: эффективные инструменты и управление товарными категориями/ Пер. С англ. — М.: Изд-во Гребенникова, 2015. — 280 с.
5. Шваб К. Четвертая промышленная революция: пер. с англ. - М.: Издательство "Э", 2017. - 208 с.

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1. Памбухчиянц, О. В. Технология розничной торговли: учебник / О. В. Памбухчиянц. — 9-е изд. — М.: Дашков и К, 2019. — 288 с. — ISBN 978-5-394-01131-3. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85133.html>
2. Розмари, В. Основы управления розничной торговлей /Пер. С англ. — М.: Изд-во Гребенникова, 2015. — 456 с.
3. Ферни, Дж. Принципы розничной торговли / Пер с англ. — М.: Олимп-Бизнес, 2008. — 416 с.

6.4. Нормативные правовые документы

1. [Федеральный закон](#) от 28 декабря 2009 года № 381-ФЗ «Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации».
2. [Федеральный закон](#) от 03.07.2016 № 273-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации».
3. Федеральный закон "О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации" от 24.07.2007 N 209-ФЗ (последняя редакция).
4. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 03.07.2016) "О защите прав потребителей".
5. Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. N 184-ФЗ "О техническом регулировании" С изменениями и дополнениями.
6. Гражданский кодекс РФ.

6.5. Интернет-ресурсы

1. Портал retail.ru
2. Гарант.
3. Данные euromonitor international
4. Росбизнесконсалтинг www.rbc.ru.
5. Портал retail and loyalty
6. Портал АКАР
7. Материалы Всемирного экономического форума в Давосе
URL: <https://www.weforum.org/>
8. Программа «Цифровая экономика Российской Федерации» URL: <http://drussia.ru/wp-content/uploads/2017/05/programmaCE.pdf/>

6.6. Иные источники

Не используются

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

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, для самостоятельной работы: читальные залы библиотеки.

Программное обеспечение: MS Office Professional Plus 2016.

Информационные справочные системы: Научная библиотека РАНХиГС. URL: <http://lib.ranepa.ru/>; Научная электронная библиотека eLibrary.ru. URL: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>; Национальная электронная библиотека. URL: www.nns.ru; Российская государственная библиотека. URL: www.rsl.ru; Российская национальная библиотека. URL: www.nnir.ru; Электронная библиотека Grebennikon. URL: <http://grebennikon.ru/>; Электронно-библиотечная система Издательства «Лань». URL: <http://e.lanbook.com>; Электронно-библиотечная система ЮПАЙТ. URL: <http://www.biblio-online.ru/>.