

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**
Торговые услуги

Код модуля
1164287(1)

Модуль
Торговые услуги

Екатеринбург

Оценочные материалы составлены автором(ами):

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

Согласовано:

Управление образовательных программ

И.Ю. Русакова

Авторы:

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

1. СТРУКТУРА И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ Торговые услуги

1.	Объем дисциплины в зачетных единицах	3	
2.	Виды аудиторных занятий	Лекции Практические/семинарские занятия	
3.	Промежуточная аттестация	Зачет	
4.	Текущая аттестация	Контрольная работа	1
		Домашняя работа	1

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ (ИНДИКАТОРЫ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ Торговые услуги

Индикатор – это признак / сигнал/ маркер, который показывает, на каком уровне обучающийся должен освоить результаты обучения и их предъявление должно подтвердить факт освоения предметного содержания данной дисциплины, указанного в табл. 1.3 РПМ-РПД.

Таблица 1

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения (индикаторы)	Контрольно-оценочные средства для оценивания достижения результата обучения по дисциплине
1	2	3
ПК-1 -Способен осуществлять сбор, обработку и анализ данных, необходимых для решения оперативных и тактических профессиональных задач	З-1 - Методы сбора, обработки и анализа данных П-1 - Владеть основными методами сбора и анализа данных П-2 - Способен решать оперативные и тактические профессиональные задачи У-1 - Применять методы сбора, обработки и анализа данных	Домашняя работа Зачет Контрольная работа Лекции Практические/семинарские занятия
ПК-2 -Способен управлять ассортиментом и качеством товаров и услуг, диагностировать	З-1 - Знать классификацию ассортимента, видов дефектов и специфику формирования товарного ассортимента З-2 - Знать перечень методов и инструментов контроля и	Домашняя работа Зачет Контрольная работа Лекции Практические/семинарские занятия

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

	<p>У-1 - Уметь осуществлять управление торгово-технологическими процессами и на предприятии</p> <p>У-2 - Уметь обеспечивать необходимый уровень качества торгового обслуживания</p>	
--	---	--

3. ПРОЦЕДУРЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ В РАМКАХ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ В БАЛЬНО-РЕЙТИНГОВОЙ СИСТЕМЕ (ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА БРС)

3.1. Процедуры текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

1. Лекции: коэффициент значимости совокупных результатов лекционных занятий – 0.5		
Текущая аттестация на лекциях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>контрольная работа</i>	<i>5,7</i>	<i>100</i>
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лекциям – 0.5		
Промежуточная аттестация по лекциям – зачет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лекциям – 0.5		
2. Практические/семинарские занятия: коэффициент значимости совокупных результатов практических/семинарских занятий – 0.5		
Текущая аттестация на практических/семинарских занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>домашняя работа</i>	<i>5,15</i>	<i>100</i>
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по практическим/семинарским занятиям – 1		
Промежуточная аттестация по практическим/семинарским занятиям – нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по практическим/семинарским занятиям – не предусмотрено		
3. Лабораторные занятия: коэффициент значимости совокупных результатов лабораторных занятий – не предусмотрено		
Текущая аттестация на лабораторных занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лабораторным занятиям – не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по лабораторным занятиям – нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лабораторным занятиям – не предусмотрено		

4. Онлайн-занятия: коэффициент значимости совокупных результатов онлайн-занятий –не предусмотрено		
Текущая аттестация на онлайн-занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по онлайн-занятиям -не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по онлайн-занятиям –нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по онлайн-занятиям – не предусмотрено		

3.2. Процедуры текущей и промежуточной аттестации курсовой работы/проекта

Текущая аттестация выполнения курсовой работы/проекта	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент текущей аттестации выполнения курсовой работы/проекта– не предусмотрено		
Весовой коэффициент промежуточной аттестации выполнения курсовой работы/проекта– защиты – не предусмотрено		

4. КРИТЕРИИ И УРОВНИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

4.1. В рамках БРС применяются утвержденные на кафедре/институте критерии (признаки) оценивания достижений студентов по дисциплине модуля (табл. 4) в рамках контрольно-оценочных мероприятий на соответствие указанным в табл.1 результатам обучения (индикаторам).

Таблица 4

Критерии оценивания учебных достижений обучающихся

Результаты обучения	Критерии оценивания учебных достижений, обучающихся на соответствие результатам обучения/индикаторам
Знания	Студент демонстрирует знания и понимание в области изучения на уровне указанных индикаторов и необходимые для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Умения	Студент может применять свои знания и понимание в контекстах, представленных в оценочных заданиях, демонстрирует освоение умений на уровне указанных индикаторов и необходимых для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Опыт /владение	Студент демонстрирует опыт в области изучения на уровне указанных индикаторов.
Другие результаты	Студент демонстрирует ответственность в освоении результатов обучения на уровне запланированных индикаторов. Студент способен выносить суждения, делать оценки и формулировать выводы в области изучения. Студент может сообщать преподавателю и коллегам своего уровня собственное понимание и умения в области изучения.

4.2 Для оценивания уровня выполнения критериев (уровня достижений обучающихся при проведении контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля) используется универсальная шкала (табл. 5).

Таблица 5

Шкала оценивания достижения результатов обучения (индикаторов) по уровням

Характеристика уровней достижения результатов обучения (индикаторов)				
№ п/п	Содержание уровня выполнения критерия оценивания результатов обучения (выполненное оценочное задание)	Шкала оценивания		
		Традиционная характеристика уровня		Качественная характеристика уровня
1.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты в полном объеме, замечаний нет	Отлично (80-100 баллов)	Зачтено	Высокий (В)
2.	Результаты обучения (индикаторы) в целом достигнуты, имеются замечания, которые не требуют обязательного устранения	Хорошо (60-79 баллов)		Средний (С)
3.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты не в полной мере, есть замечания	Удовлетворительно (40-59 баллов)		Пороговый (П)
4.	Освоение результатов обучения не соответствует индикаторам, имеются существенные ошибки и замечания, требуется доработка	Неудовлетворительно (менее 40 баллов)	Не зачтено	Недостаточный (Н)
5.	Результат обучения не достигнут, задание не выполнено	Недостаточно свидетельств для оценивания		Нет результата

5. СОДЕРЖАНИЕ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

5.1. Описание аудиторных контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля

5.1.1. Лекции

Самостоятельное изучение теоретического материала по темам/разделам лекций в соответствии с содержанием дисциплины (п. 1.2. РПД)

5.1.2. Практические/семинарские занятия

Примерный перечень тем

1. 1. Сущность и значение торговых услуг, потребности в услугах внутренней и внешней торговли 2. Торговые услуги во внутренней и внешней торговле: понятие, виды,

процесс оказания 3. Требования, предъявляемые к торговым услугам 4. Услуги по реализации товаров в розничной торговле и вне предприятий торговли 5. Особенности услуг, предоставляемых в оптовой торговле 6. Правила оказания услуг по продаже товаров 7. Мотивация персонала с целью повышения качества торговых услуг 8. Оценка качества и конкурентоспособности торговых услуг

Примерные задания

Пример практического занятия по теме "Оценка качества и конкурентоспособности торговых услуг".

Перечень вопросов для обсуждения на семинаре: Какие потребительские свойства услуг Вы считаете наиболее важными в формировании их конкурентоспособности?

1. Приведите пример социальной адресности услуг.
2. Какие составляющие надежности услуг можно выделить? Укажите их приоритетность в формировании конкурентной стратегии по продвижению услуг на рынок.
3. Приведите пример функциональной пригодности услуги, повышающей ее конкурентоспособность.
4. Какое влияние оказывает сервисное обслуживание при покупке товаров?
5. Какие этапы при выборе и потреблении услуг можно выделить? Какой этап оказывает значительное влияние на повышение или снижение конкурентоспособности?
6. Приведите личный пример неудовлетворенности уровнем сервиса, выявите причину.
7. Какие этапы оценки конкурентоспособности комплексным методом Вы выделите?
8. Какой базовый образец, на Ваш взгляд, следует взять для сравнения в оценке конкурентоспособности услуг дистанционной торговли конкретного предприятия.
9. В чем преимущества маркетингового подхода в оценке конкурентоспособности товаров и услуг по сравнению с квалитетрическим методом?

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2. Описание внеаудиторных контрольно-оценочных мероприятий и средств текущего контроля по дисциплине модуля

Разноуровневое (дифференцированное) обучение.

Базовый

5.2.1. Контрольная работа

Примерный перечень тем

1. Качество торговых услуг, оказываемых предприятием (на примере розничного торгового предприятия) 2. Требования, предъявляемые к торговым услугам по дистанционной продаже товаров. 3. Показатели социального назначения торговых услуг и качество их выполнения (на примере розничного торгового предприятия). 4. Основные операции информационно-консультационных (консалтинговых) услуг, дополнительных услуг на предприятиях розничной торговли 5. Основные операции информационно-консультационных (консалтинговых) услуг, дополнительных услуг на предприятиях оптовой торговли. 6. Показатели надежности торговых услуг, факторы, влияющие на результат услуги. 7. Показатели профессионального уровня персонала, анализ мотивации персонала (на примере розничного торгового предприятия) 8. Формирование торговых

услуг на розничных рынках с целью реализации комплексов мер по поддержке отечественного производителя. 9. Анализ проблемы обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия, безопасности в ветеринарном и ветеринарно-санитарном отношении на розничных рынках. 10. Организация складских услуг и доставки товаров потребителю, анализ удовлетворенности покупателя. 11. Правила продажи сложнотехнических товаров, оказание торговых услуг. 12. Правила продажи дистанционным способом, анализ качества оказания услуг. 13. Анализ практики правового регулирования защиты прав потребителей. 14. Мотивация персонала, анализ влияния стимулирования труда работников на качество обслуживания покупателей. 15. Анализ подходов в оценке качества торговых услуг. 16. Разработка плана по повышению качества торговых услуг. 17. Разработка шкалы с целью определения уровня ожидаемого и воспринимаемого качества торговой услуги. 18. Методология оценки качества услуг SERVQUAL (service quality): достоинства и недостатки, опыт использования в современной практике. 19. Квалиметрический подход оценки качества: достоинства и недостатки, опыт использования в современной практике. 20. Проблемы расчетов относительной стоимости торговой услуги, опыт использования в современной практике.

Примерные задания

Задание 1. Оцените качество оказанных услуг по реализации товаров. Нарушен ли Закон «О защите прав потребителей», правила торговли при внесении информации на текстильном изделии «уценка». На товаре обнаружен недопустимый дефект в виде стянутого ряда петель, нарушающих товарный вид, но при этом не влияющий на безопасность.

Задание 2. Рассчитайте комплексный показатель качества торговых услуг по показателям, выбранными экспертами, сделайте заключение и рекомендации по повышению качества обслуживания.

Таблица 1. Комплексная оценка показателей качества торговых услуг

Показатели потребительских свойств	Весомость показателей	Услуга предприятия «А», балл	Услуга предприятия «С», балл	Относительный показатель	Комплексный показатель, пс
Точность и своевременность оказания услуг	11	5	4		
Обеспечение условий для выбора товаров и услуг	18	5	4		
Профессионализм персонала	10	3	5		
Стилевое единство и целостность композиции оформления торгового зала	15	4	5		
Демонстрация новых товаров	17	4	4		
Послепродажное обслуживание	13	4	3		
Комфортность и удобство покупателей	16		4		

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2.2. Домашняя работа

Примерный перечень тем

1. Работа с литературой: Тема 1. Сущность и значение торговых услуг, потребности в услугах внутренней и внешней торговли Тема 2. Торговые услуги во внутренней и внешней торговле : понятие, виды, процесс оказания Тема 3. Требования, предъявляемые торговым услугам Тема 4. Услуги по реализации товаров в розничной торговле и вне предприятий торговли Тема 5. Особенности услуг, предоставляемых в оптовой торговле Тема 6. Правила оказания услуг по продаже товаров Тема 7. Мотивация персонала с целью повышения качества торговых услуг Тема 8. Оценка качества и конкурентоспособности торговых услуг

Примерные задания

Задание по теме 1:

1. Раскройте различие торговых услуг во внутренней и внешней торговле. Какие виды услуг внешней торговли подвергаются статистическому учету

Задание по теме 2:

Раскройте различие торговых услуг во внутренней и внешней торговле. Какие виды услуг внешней торговли подвергаются статистическому учету (ГОСТ Р 51304-2009 Услуги торговли. Общие требования. Приказ Росстата от 29.12.2012 ТЧ 677 утверждения Методологических положений по организации статистического наблюдения за внешней торговлей услугами)

Задание по теме 3:

Укажите специфику требований, предъявляемых к торговым услугам по реализации товаров в розничной торговле. Требования к торговым услугам по интерактивной продаже. (ГОСТ Р 56246-2014 Услуги торговли. Услуги розничных рынков. Общие требования. ГОСТ Р 51304-2009 Услуги торговли. Общие требования. Дашков Л.П. Организация, технология и проектирование предприятий (в торговле): учебник для бакалавров/ Л.П. Дашков, ВК. Памбухчиянц, О.В. Памбухчиянц. — М.: Дашков и К, 2015.—456 с. - гл.17)

Задание по теме 4:

В чем особенность услуг, обеспечивающих процесс сбыта и возможное его стимулирование. Укажите услуги по закупкам и формированию ассортимента. (ГОСТ Р 51304-2009 Услуги торговли. Общие требования. Чкалова О.В. Торговое дело. Организация, технология и проектирование торговых предприятий: учебник/ О.В. Чкалова. — М.: ФОРУМ: ИНФРА-М 2013.-384 с.- гл.4)

Задание по теме 5:

Дайте определение термину качество торговой услуги. Какие показатели качества торговых услуг являются наиболее важными. Укажите показатели социального назначения и функционального применения. (ГОСТ Р 55812-2013 Услуги торговли. Номенклатура показателей качества услуг. Еремеева, Н. В. Конкурентоспособность товаров и услуг : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. В. Еремеева. — 2-е изд., исп. и доп. — М.)

Задание по теме 6:

Какова особенность продажи товаров дистанционным способом. Возможен ли возврат или обмен товара с производственным дефектом; товар входит в перечень товаров не подлежащих возврату. Обоснуйте ответ. (Постановление от 4 октября 2012 г. ТЧ 1007 «О внесении изменений в некоторые акты правительства Российской Федерации по вопросам продажи товаров и оказания услуг. Постановление Правительства РФ от 19.01.1998 ТЫ 55

(ред. от 23.12.2016) утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации”. Павленко В.В. Защита прав потребителей в сфере торговли и услуг: практическое пособие В.В Павленко. М.: КНОРУС, 2014. - 160 с.)

Задание по теме 7:

Укажите роль мотивации персонала в качестве предоставляемых торговых услуг. Охарактеризуйте модели мотивационного поведения. (ГОСТР 51305-2009 Услуги торговли. Требования к персоналу// Услуги торговли. ГОСТы : официальное издание / Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии. — Москва . Проспект, 2016. — 94 с. Еремеева, Н. В. Планирование и анализ бизнес-процессов на основе построения моделей управления конкурентоспособности продукции: монография / Н. В. Еремеева, Т.Ю. Дуборасова - Москва: РУСАЙНС, 2016. -104 с. - Тема 3)

Задание по теме 8:

Укажите основные критерии оценки качества и конкурентоспособности торговых услуг , Методы оценки конкурентоспособности торговых услуг. (Еремеева, Н. В. Конкурентоспособность товаров и УСЛУГ : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. В. Еремеева. 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Ю ,айт, 2017. — 191 с. -гл. 4)

LMS-платформа – не предусмотрена

5.3. Описание контрольно-оценочных мероприятий промежуточного контроля по дисциплине модуля

5.3.1. Зачет

Список примерных вопросов

1. Основные понятия в области оказания торговых услуг: услуга, обслуживание населения, качество услуги, основные категории предложения на рынке, покупательские мотивы приобретения.
2. Потребительная ценность торговых услуг. Качество услуги ожидаемое, воспринимаемое.
3. Модель потребления услуг. Виды потребностей в торговых услугах. Дифференциация потребителей торговых услуг.
4. Услуги розничной, оптовой торговли. Сравнительная характеристика основных операций услуг реализации товаров на предприятиях розничной торговли, вне предприятий торговли, оптовой торговли.
5. Классификация торговых услуг. Услуги внутренней и внешней торговли.
6. Основные операции услуг реализации товаров на предприятиях розничной торговли, вне предприятий торговли, оптовой торговли.
7. Основные операции услуг по оказанию помощи в приобретении товаров и при их использовании на предприятиях розничной торговли, вне предприятий торговли, оптовой торговли.
8. Внешняя торговля услугами, экспорт и импорт услуг.
9. Способы осуществления внешней торговли услугами.
10. Классификация услуг в статистической практике по внешней торговле услугами.
11. Основные операции услуг по оказанию помощи в приобретении товаров и при их использовании на предприятиях розничной торговли, вне предприятий торговли, оптовой торговли.
12. Основные операции информационно-консультационных (консалтинговых) услуг, дополнительных услуг на предприятиях розничной торговли, вне предприятий

торговли, оптовой торговли. 13. Услуги складских операций на предприятиях оптовой торговли 14. Качество торговой услуги. Характеристика требований, предъявляемых к торговым услугам. Показатели качества торговых услуг. 15. Показатели социального назначения и функционального применения: понятие, показатели их характеризующие. 16. Эргономические условия предоставления торговых услуг: понятие, показатели их характеризующие 17. Показатели безопасности торговых услуг : понятие, показатели их характеризующие. 18. Показатели надежности торговых услуг: понятие, показатели их характеризующие 19. Эстетические показатели, культура обслуживания при оказании торговых услуг: понятие, показатели их характеризующие. 20. Технологичность торговых услуг: понятие, показатели их характеризующие. Показатели профессионального уровня персонала. 21. Контроль качества торговых услуг. Сертификация торговых услуг. 22. Торговые услуги по реализации товаров в розничной торговле. Предъявляемые требования. 23. Торговые услуги по реализации товаров вне предприятий торговли. Предъявляемые требования. 24. Особенности требований, предъявляемые к услугам розничных рынков. 25. Торговые услуги, оказываемые покупателям оптовой торговлей. 26. Торговые услуги по реализации товаров в оптовой торговле. 27. Торговые услуги, обеспечивающие процесс сбыта и возможное его стимулирование в оптовой торговле. 28. Услуги по закупкам и формированию ассортимента на оптовых предприятиях. 29. Услуги разбивки крупных партий на мелкие на оптовых предприятиях. 30. Складские услуги: хранение, способствующее снижению издержек поставщика и покупателя. 31. Сравнительная характеристика услуг реализации товаров, оказываемых розничными и оптовыми предприятиями . 32. Сравнительная характеристика информационно-консультационных (консалтинговых) услуг на розничных и торговых предприятиях. 33. Сравнительная характеристика дополнительных торговых услуг, оказываемых розничными и оптовыми предприятиями . 34. Требования, предъявляемые к торговым услугам в оптовой торговле. 35. Продажа товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара. 36. Продажа недовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации. 37. Продажа товаров дистанционным способом. 38. Продажа товаров по образцам. 39. Комиссионная торговля недовольственными товарами. 40. Нормативно-правовая база, регламентирующая правила продажи отдельных товаров и оказания услуг. 41. Законодательство и правовое регулирование защиты прав потребителей. 42. Мотив, мотивационное потребление, удовлетворение потребностей персонала с целью повышения качества торгового обслуживания. 43. Классификация типов работников, участвующих в оказании торговых услуг. Уровень профессиональной подготовки и квалификации персонала. 44. Стимулирование работников. Методика определения источников мотивации, карта выраженности источников мотивации с целью повышения качества торгового обслуживания. 45. Факторно-критериальная квалиметрическая модель оценки профессиональной мотивации персонала с целью повышения качества торговых услуг. 46. Методы оценки торговых услуг. Квалиметрический подход в оценке торговых услуг. 47. Результат оказания торговых услуг, удовлетворение потребностей покупателей. Учет показателей времени, частоты, безотказности удовлетворения услуг. 48. Оценка уровня ожидаемого и воспринимаемого качества услуги. Разработка шкалы оценки торговых услуг. Расчет относительной стоимости торговой услуги. 49. Методы оценки торговых

услуг. Этапы комплексной оценки торговых услуг. 50. Расчеты комплексных показателей и разработка рекомендаций по повышению качества торгового обслуживания, его конкурентоспособности, стимулированию реализации торговых услуг для конкретного типологического сегмента.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.4 Содержание контрольно-оценочных мероприятий по направлениям воспитательной деятельности

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения	Контрольно-оценочные мероприятия
Профессиональное воспитание	профориентационная деятельность	Технология формирования уверенности и готовности к самостоятельной успешной профессиональной деятельности	ПК-2	П-1	Домашняя работа Зачет Контрольная работа Лекции Практические/семинарские занятия