

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»  
Институт экономики, управления и сервиса  
Кафедра "Сервис, туризм и торговое дело"

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор института



Е. Ю. Меркулова  
«20» января 2021 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

по дисциплине Б1.Б.12 Основы торгового дела

Направление подготовки/специальность: 38.03.06 - Торговое дело

Профиль/направленность/специализация: Логистика в торговой деятельности

Уровень высшего образования: бакалавриат

Квалификация: Бакалавр

год набора: 2019

**Авторы программы:**

Кандидат экономических наук, доцент Кондраков Игорь Викторович

Кандидат экономических наук, Плужников Игорь Александрович

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.06 - Торговое дело (уровень бакалавриата) (приказ Министерства образования и науки РФ от «12» ноября 2015 г. № 1334).

Рабочая программа принята на заседании Кафедры "Сервис, туризм и торговое дело" «12» января 2021 г. Протокол № 5

Рассмотрена и одобрена на заседании Ученого совета Института экономики, управления и сервиса, Протокол от «20» января 2021 г. № 5.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавра.....	5
3. Объем и содержание дисциплины.....	5
4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства.....	10
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	18
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	20
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	21

## 1. Цели и задачи дисциплины

### 1.1 Цель дисциплины – формирование компетенций:

ОК-4 Способность работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

ОПК-3 Умение пользоваться нормативными документами в своей профессиональной деятельности, готовностью к соблюдению действующего законодательства и требований нормативных документов

### 1.2 Виды и задачи профессиональной деятельности по дисциплине:

- логистическая
- организационно-управленческая
- торгово-технологическая

### 1.3 В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие компетенции:

Обобщенные трудовые функции / трудовые функции / трудовые или профессиональные действия (при наличии профстандарта)	Код и наименование компетенции ФГОС ВО, необходимой для формирования трудового или профессионального действия	Знания и умения, необходимые для формирования трудового действия / компетенции
	ОК-4 Способность работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<p>Знает и понимает:</p> <p>основные правила командной работы и толерантного отношения к социальным, этническим, конфессиональным и культурным различиям в команде</p> <p>Умеет (способен продемонстрировать):</p> <p>на практике использовать принципы командной работы и толерантно относиться к социальным, этническим, конфессиональным и культурным различиям в команде</p> <p>Владеет:</p> <p>навыками командной работы и толерантного отношения к социальным, этническим, конфессиональным и культурным различиям в команде</p>
	ОПК-3 Умение пользоваться нормативными документами в своей профессиональной деятельности, готовностью к соблюдению действующего законодательства и требований нормативных документов	<p>Знает и понимает:</p> <p>основные законодательные и нормативные документы в области товароведной и коммерческой деятельности</p> <p>Умеет (способен продемонстрировать):</p> <p>применять техническое, трудовое и нормативное законодательство в области товароведной и коммерческой деятельности</p> <p>Владеет:</p> <p>навыками работы с нормативными документами в области товароведной и коммерческой деятельности</p>

### 1.4 Согласование междисциплинарных связей дисциплин, обеспечивающих освоение компетенций:

ОК-4 Способность работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

№ п/п	Наименование дисциплин,	Форма обучения
-------	-------------------------	----------------

	определяющих междисциплинарные связи	Заочная (семестр)			
		4	5	6	7
1	Менеджмент и маркетинг в торговой деятельности	+	+		
2	Управление человеческими ресурсами в логистике			+	
3	Формирование клиентурных отношений				+

ОПК-3 Умение пользоваться нормативными документами в своей профессиональной деятельности, готовностью к соблюдению действующего законодательства и требований нормативных документов

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения			
		Заочная (семестр)			
		3	4	6	7
1	Инновационная деятельность в торговле			+	
2	Правовое регулирование профессиональной деятельности				+
3	Товароведение, экспертиза и стандартизация	+	+		

## 2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавриата:

Дисциплина «Основы торгового дела» относится к базовой части учебного плана ОП по направлению подготовки 38.03.06 - Торговое дело.

Дисциплина «Основы торгового дела» изучается в 1, 2 семестрах.

## 3. Объем и содержание дисциплины

3.1. Объем дисциплины: 6 з.е.

Заочная: 6 з.е.

Вид учебной работы	Заочная (всего часов)
<b>Общая трудоёмкость дисциплины</b>	<b>216</b>
Контактная работа	22
Лекции (Лекции)	10
Практические (Практ. раб.)	12
Самостоятельная работа (СР)	176
Экзамен	18

3.2. Содержание курса:

№ темы	Название раздела/темы	Вид учебной работы, час.			Формы текущего контроля
		Лек ции	Пра кт. раб.	СР	
		3	3	3	
1 семестр					
1	Сущность и содержание коммерческой деятельности в торговых организациях	1	2	20	Собеседование
2	Государственное регулирование торговой деятельности	1	2	20	Опрос
3	Основы товародвижения в розничной	1	1	19	Тестирование
4	Технология товародвижения в оптовой торговле	1	1	30	Собеседование
2 семестр					
5	Торговое обслуживание покупателей в розничных торговых	3	3	43	Тестирование
6	Правила торговли	3	3	44	Собеседование

### Тема 1. Сущность и содержание коммерческой деятельности в торговых организациях (ОПК-3)

#### Лекция.

Цели, задачи и предмет учебной дисциплины. Основные понятия: коммерция, торговля, коммерческая деятельность, товар, предпринимательство. ГОСТ Р 51303-2013 «Торговля. Термины и определения».

Цели и задачи коммерческой деятельности в торговых организациях. Общность и различия понятий предпринимательская, коммерческая и торговая деятельность. Формы предпринимательской деятельности. Принципы коммерческой деятельности: безопасность, эффективность, взаимовыгодная, взаимозаинтересованность в сбыте товаров, обеспечение соответствия правовым и нравственным нормам.

Объекты торговли - товары, их назначение и роль в торговом процессе.

Состояние и перспективы развития торговли в России.

#### Практическое занятие.

1. Содержание коммерческой деятельности.
2. Торговые процессы как основной элемент коммерческой деятельности предприятия.
3. История развития торговли. Ретроспективный анализ.
4. Тенденции и перспективы развития торговли в условиях глобализации.
5. Значение торговли в развитии предприятий и национальной экономики в целом.

#### Задания для самостоятельной работы.

1. Изучить факторы, оказывающие влияние на результаты торговых процессов.

2. Изучить структуру современного регионального рынка. Сделать вывод о значении торговли в региональной экономики.
3. Объекты и субъекты торговой деятельности.
4. товары и услуги, как основные объекты управления в торговле.

## **Тема 2. Государственное регулирование торговой деятельности (ОПК-3)**

### **Лекция.**

Нормативно-правовая база регулирования торговой деятельности: федеральные законы, постановления Правительства, в том числе правила торговли.

Основные положения кодексов: Гражданского, Об административных правонарушениях, Уголовного, регламентирующие торговую деятельность.

ФЗ «Об основах государственного регулирования торговой деятельности»: основные положения, понятия, нормы. Регулирование доли риска для торговых сетей.

### **Практическое занятие.**

1. Закон РФ от 07.02.1992г. N 2300-1 «О защите прав потребителей»
2. Постановление Правительства РФ от 19 января 1998 г. N 55 «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации»;
3. ГОСТ Р 51773-2001 «Розничная торговля. Классификация предприятий»
4. ГОСТ Р 51304-2009 «Услуги розничной торговли, общие требования»
5. ГОСТ Р 51305-99 «Розничная торговля. Требования к обслуживающему персоналу».

### **Задания для самостоятельной работы.**

- 1 Разработайте схему «Структура нормативно-правовой базы регулирования торговой деятельности».
- 2 Изучите Гражданский кодекс РФ ч.2 и выявите статьи (№ и название), регулирующие торговую деятельность.
- 3 Изучите Кодекс РФ об административных правонарушениях и выявите статьи (№ и название), регулирующие торговую деятельность.
- 4 Изучите Уголовный кодекс РФ и выявите статьи (№ и название), регулирующие торговую деятельность.
- 5 Изучите и составьте структуру ФЗ «Об основах государственного регулирования торговой деятельности» с указанием разделов, номера и названия статей, их краткое содержание.
- 6 Составьте 2-3 ситуационных задачи, для решения которых необходимо применить ФЗ «Об основах государственного регулирования торговой деятельности». Задачи должны состоять из ситуации и проблемного задания.

## **Тема 3. Основы товародвижения в розничной торговле (ОК-4)**

### **Лекция.**

Виды розничных торговых предприятий: гипермаркет, универсам, гастроном, павильон, киоск и т.д.

Способы розничной продажи товаров.

Технология товародвижения в магазине: понятие, назначение.

Торгово- технологический процесс в предприятиях розничной торговли: понятие, назначение, структура, содержание; операции, их специфика в магазинах разных типов.

Основные пути совершенствования этого процесса.

Торговое оборудование.

Приемка товаров по количеству и качеству: нормативная база, организация, документальное оформление.

Технология погрузо-разгрузочных работ: назначение, основные и вспомогательные операции механизация.

Кратковременное хранение товаров в магазине: назначение, специфика.

### **Практическое занятие.**

Содержание розничной торговли. Цели, задач, виды.

Формы розничной продажи товаров: самообслуживание, продажи через прилавок, онлайн-продажи и т.д.

Торгово-технологический процесс как основной объект розничной торговли.

Подходы организации торгового зала. Навигация.

Основное содержание работ по приемке грузов в магазине.

Специфика процессов хранения товаров в магазине.

### **Задания для самостоятельной работы.**

Организация хранения: размещение в складах и подсобных помещениях, соблюдение режима хранения. Особенности хранения товаров в тарооборудовании, холодильном и другом оборудовании (прилавках, шкафах и т.п.) в торговом зале.

Текущий контроль за качеством товаров и режимом хранения. Особенности технологии продаж в электронной торговле.

Предреализационная подготовка товаров к продаже: назначение, основные и вспомогательные операции, их влияние на количество и качество товаров, зависимость от форм продажи. Требования к подготовке товаров к продаже, регламентируемые Правилами торговли. Особенности подготовки к продаже отдельных групп продовольственных и непродовольственных товаров.

Размещение и выкладка товаров в розничных торговых предприятиях разных видов и типов.

Правила размещения отделов и отдельных групп товаров в магазинах. Факторы, влияющие на размещение.

Мерчандайзинг в магазине: понятие, назначение, приемы, размещение прилавков. Выкладка товаров: назначение, принципы и правила, виды, способы и средства. Выкладка как одно из средств мерчандайзинга

## **Тема 4. Технология товародвижения в оптовой торговле (ОПК-3)**

### **Лекция.**

Оптовая торговля: понятие, цели, задачи, назначение, функции.

Услуги оптовой торговли: основные и дополнительные, удовлетворяемые ими потребности.

Место оптовой торговли в технологическом цикле товародвижения.

Виды оптовых торговых организаций: оптовые рынки, базы, оптово-розничные центры: их краткая характеристика, общность и различия.

Организация хозяйственных связей с партнерами

### **Практическое занятие.**

Сущность и содержание оптовой торговли.

Формы оптовой продажи товаров.

Мелкооптовая торговля: понятие, назначение, виды мелкооптовых предприятий (мелкооптовые базы, оптово-розничные рынки, магазины типа «КЭШЕН ЭНД КЕРРИ», «МЕТРО» и др.).

Коммерческие отделы оптовых торговых организаций: назначение, статус, краткая характеристика деятельности.

Хозяйственные связи с поставщиками: предприятиями-изготовителями, другими оптовиками (отечественными и импортными): назначение, сущность, порядок формирования и регулирования.

Взаимодействие с предприятиями розничной торговли.

### **Задания для самостоятельной работы.**

Проанализируйте региональный рынок оптовой торговли. Исследуйте его структуру и содержание.

Назовите примеры крупнооптовых и мелкооптовых предприятий.

В справочной системе "Гарант" исследуйте формы составления договоров поставки. Разработайте свой вариант.



Проанализируйте основные составляющие оценки эффективности оптовой торговли.

## **Тема 5. Торговое обслуживание покупателей в розничных торговых предприятиях (ОК-4)**

### **Лекция.**

Торговое обслуживание покупателей: основные понятия, назначение, формы, правовая база.

Качество торгового обслуживания: понятие, показатели.

Технология продажи товаров при разных формах обслуживания.

Требования к обслуживающему персоналу, в т.ч. к товароведам.

Магазинные и внемагазинные формы розничной продажи товаров

### **Практическое занятие.**

Роль и значение торгового обслуживания. Требования предъявляемые к торговому персоналу. Формы и методы обслуживания.

Магазинные формы розничной продажи товаров, их краткая характеристика.

Основные элементы процесса продажи: изучение и установление спроса, демонстрация товаров, оказание помощи потребителю в их выборе, консультации продавцов, предложения сопутствующих товаров, отпуск товаров и расчеты с покупателями.

Технология расчетов с покупателями, ее специфика при каждой форме продаж.

Внемагазинные формы торгового обслуживания: понятие, назначение, их краткая характеристика.

Стандарты обслуживания.

### **Задания для самостоятельной работы.**

- 1 Укажите основные понятия, назначение и формы торгового обслуживания. Установите, какие формы торгового обслуживания применяются в магазине, в котором Вы делаете покупки.
- 2 Изучите правовую базу торгового обслуживания. Дайте определение термина «качество торгового обслуживания» и перечислите показатели качества.
- 3 Рассмотрите технологии продажи товаров при разных формах обслуживания.
- 4 Изучите требования к обслуживающему персоналу. При прохождении учебной практики выявите соблюдаются ли эти требования.
- 5 Охарактеризуйте магазинные формы розничной формы продажи товаров.
- 6 Изучите основные элементы процесса продажи и дайте им краткую характеристику. Приведите примеры этих элементов в конкретном магазине.
- 7 Выявите специфику технологии расчетов с покупателями при разных формах продажи. Укажите перечень и последовательность элементов процесса продажи в супермаркете, магазине около дома, универмаге.
- 8 Рассмотрите внемагазинные формы торгового обслуживания.

## **Тема 6. Правила торговли (ОПК-3)**

### **Лекция.**

Правила торговли: нормативная база, виды и структура документов.

Информационное обеспечение торговой деятельности, регламентируемое правилами продажи.

Требования к информации о продавце (к вывескам, режиму работы и т.п.), реализуемых товарах (их ассортименту, упаковке, способам подтверждения соответствия и т.п.) и оказываемых услугах.

Ценники

### **Практическое занятие.**

Требования к организации торгового зала.

Влияние интерьера магазина на поведение потребителей.

Требования, предъявляемые к ценникам.

Понятие, назначение, виды, обязательные требования к ним, основная и дополнительная информация на них, возможности формирования потребительских предпочтений с помощью ценников.

Товарные чеки: понятие, назначение, виды товаров, на которые они выписываются.

Особенности правил продажи отдельных видов товаров: подготовки к продаже, отпуску, при необходимости к способам измерения (замерам).

Особенности правил реализации алкогольной продукции.

Правила продажи по образцам: назначение, сфера применения, особенности реализации товаров по образцам в торговом зале магазина и методом личных продаж.

Особенности правил комиссионной торговли

### **Задания для самостоятельной работы.**

Особенности правил продажи товаров в кредит: сфера применения, необходимость торговли в кредит.

Правила работы продовольственных, непродовольственных и смешанных рынков: назначение, сфера применения, региональное регулирование работы.

Специфика услуг рынков, их отличия от услуг розничной торговли.

Государственный контроль за выполнением обязательных требований к качеству реализуемых товаров и процессов транспортирования, хранения и реализации.

Инспекционный и внутрифирменный контроль за качеством услуг предприятий розничной торговли.

## **4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства**

### **4.1. Распределение баллов:**

Балльно-рейтинговые мероприятия не предусмотрены

### **4.2 Типовые оценочные средства текущего контроля**

## **Опрос**

### **Тема 2. Государственное регулирование торговой деятельности**

Вопросы:

1. В соответствии с ГОСТ Р 51303-2013 «Торговля. Термины и определения» дайте определение следующим понятиям:

- торговля;
- коммерческая деятельность;
- потребитель;
- торговое предприятие;
- посредник.

2. В соответствии с законом "О защите прав потребителей" перечислите основные права потребителей.

3. В соответствии с законом "О защите прав потребителей" перечислите основные обязанности торговых предприятий.

4. перечислите основные правовые акты, регламентирующие деятельность торговых предприятий.

5. На каких уровнях осуществляется регулирование торговли.

6. В соответствии с гражданским кодексом назовите основные цели коммерческой деятельности торгового предприятия.

## **Собеседование**

### **Тема 1. Сущность и содержание коммерческой деятельности в торговых организациях**

Вопросы к собеседованию:

1 Сформулируйте предмет, цель и задачи торговой деятельности предприятия.

2 В чем заключается основное различие понятий "торговая деятельность" и "коммерческая деятельность"?

- 3 Как изменилась торговля с переходом от административно- хозяйственной к рыночной экономики?
- 4 Перечислите основные объекты коммерческой и торговой деятельности предприятия.
- 5 Перечислите основные субъекты коммерческой и торговой деятельности предприятия.
- 6 Назовите основные проблемы развития торговли.
- 7 Назовите принципы коммерческой деятельности торговых предприятий.

#### Тема 4. Технология товародвижения в оптовой торговле

Вопросы к собеседованию.

1. Назовите основные цели, задачи и принципы оптовой торговли.
2. В чем заключается основное предназначение оптовой торговли в экономике.
3. Перечислите основные виды посредников.
4. Назовите основные характеристики выбора наиболее выгодного поставщика.
5. В чем заключается различие розничной и оптовой торговли.
6. Назовите основные принципы хранения товаров в оптовой торговле.
7. Назовите основные отличительные свойства мелкооптовых баз, оптово-розничных рынков.

#### Тема 6. Правила торговли

Вопросы:

Роль и значение торгового обслуживания в обеспечении эффективности продаж.

Назовите основные требования к оформлению торгового зала.

Перечислите основные правила продаж.

Назовите требования, предъявляемые к ценникам.

Назовите требования, предъявляемые к этикеткам и упаковке.

Назовите основные правила решения конфликтных ситуаций.

Перечислите, с примером, правила продажи отдельных групп товаров (алкогольная, табачная продукция и т.д.).

Назовите основные правила хранения отдельных групп товаров.

### Тестирование

#### Тема 3. Основы товародвижения в розничной торговле

1. Торговая сеть – это (выберите ответы):

- А) территория административного района, города, на которой размещаются торговые предприятия;
- Б) совокупность торговых предприятий, расположенных в пределах конкретной территории;**
- В) совокупность торговых предприятий, находящихся под общим управлением;**
- Г) совокупность элементов торгово-технологического процесса.

2. Поставьте в соответствии помеченным римскими цифрами объектам их определения, данные под буквами А...Г.

I. Павильон – это...В

II. Палатка – это...А

III. Киоск – это...Б

IV. Ларек – это...Г

А) легко возводимая сборно-разборная конструкция, оснащенная прилавком, не имеющая торгового зала и помещения для хранения товаров;

Б) строение, на площади которого хранится товарный запас, не имеющее торгового зала и помещений для хранения товаров, на площади которых хранится товарный запас;

В) строение, имеющее торговый зал и помещения для хранения товаров;

Г) устаревшее понятие.

3. Укажите правильный перечень типов торговых предприятий (выберите ответ):

А) стационарная, нестационарная, посылочная торговая сеть;

**Б) гипермаркет, супермаркет, гастроном;**

В) отдельно стоящие, встроенные, встроенно-пристроенные;

Г) универсальные, специализированные, неспециализированные.

4. Поставьте в соответствии помеченным римскими цифрами объектам их определения, данные под буквами А...Г.

I. Специализированные магазины - ... В

II. Узкоспециализированные магазины - ... Б

III. Неспециализированные магазины - ... А

IV. Универсальные магазины - ... Г

А) комиссионный магазин, «Дом торговли»;

Б) «Для лыжного спорта», «Детское питание»;

В) «Рыба», «Мясо», «Ткани»;

Г) магазин-склад, гастроном.

5. Выберите правильное определение торгового центра:

А) отдельно стоящий магазин с универсальным ассортиментом;

**Б) несколько близко расположенных магазинов с комбинированным ассортиментом товаров;**

В) магазин с большой пропускной способностью;

Г) крупный универсальный магазин.

6. Чем отличается торговое объединение от торговой сети (выберите ответ):

А) В торговом объединении большое число предприятий;

Б) В торговом объединении централизованы функции управления;

В) В торговой сети магазины сохраняют самостоятельность и права юридического лица;

**Г) В торговом объединении магазины сохраняют самостоятельность и права юридического лица.**

7. Дайте характеристику фирменному магазину (выберите ответы):

А) реализует популярные бренды разных иностранных изготовителей;

Б) реализует популярные бренды нескольких фирм;

**В) реализует бренд одного отечественного изготовителя;**

**Г) реализует бренд одного иностранного изготовителя.**

8. Укажите возможные отличия торгового дома от дома торговли:

А) это одно и то же;

Б) торговый дом занимается только розничной торговлей;

В) дом торговли занимается торговлей и внешнеэкономической деятельностью;

**Г) торговый дом занимается торговлей и внешнеэкономической деятельностью.**

9. Укажите отличительные признаки мола:

А) большой торговый центр.

**Б) большой торговый комплекс.**

В) суперуниверсальный магазин.

Г) большое торговое объединение.

10. Укажите, к каким видам площадей относится кафетерий для обслуживания покупателей:

**А) к торговым;**

Б) к административно-бытовым;

В) к подсобным;

Г) к техническим.

11. Охарактеризуйте ситуацию в магазине «Галантерея», в котором коэффициент установочной площади равен 0,5.

А) площадь торгового зала используется оптимально;

**Б) проходы для покупателей узкие;**

В) ассортимент товаров неглубокий;

Г) мало торгового оборудования.

12. Размещение товаров – это (выберите ответ):

**А) система их расположения на площади торгового зала;**

Б) расположение, укладка и показ товаров на торговом оборудовании;

В) определение количества «фейсингов» товара;

Г) система расположения на площади торгового зала и выкладка на оборудовании.

13. Укажите, какие товары целесообразно размещать в «золотом треугольнике» (выберите ответы):

А) товары повседневного спроса;

**Б) товары импульсного спроса;**

**В) товары, спрос на которые надо активизировать;**

Г) недорогие товары.

14. Торгово-технологический процесс в магазине включает (выберите ответ):

А) доставку товара от продавца к покупателю;

Б) обслуживание покупателя;

**В) операции по изучению спроса на товар до доведения его к покупателю;**

Г) продажу и обслуживание покупателей.

15. Ротация товаров – это (выберите ответ):

А) углубление ассортимента;

**Б) очередность продажи товаров;**

В) широта ассортимента товаров;

Г) приемка товаров.

16. Ответьте, можно ли розничному продавцу единолично принимать товар от поставщика по количеству в нарушенной таре:

**А) Нет, следует вызвать представителя поставщика;**

Б) Нет, следует привлечь представителя третьей стороны без вызова поставщика;

В) Да, в одностороннем порядке материально ответственными лицами;

Г) Нет, следует вызвать представителей поставщика и третьей стороны.

17. Ответьте, имеет ли право розничный продавец принимать товар без сопроводительных документов (выберите ответ):

А) нет, следует вызвать представителя поставщика;

Б) нет, необходимо присутствие представителя третьей стороны;

В) да, в одностороннем порядке материально ответственными лицами, но при этом составит претензию поставщику;

**Г) допускается в одностороннем порядке материально ответственными лицами, но с составлением акта о фактическом наличии товара.**

18. Укажите документы, регламентирующие условия хранения товаров:

А) Закон РФ «О защите прав потребителей»;

**Б) соответствующие стандарты.**

В) постановление Правительства РФ от 19 января 1998 г. №55 «Об утверждении правил продаж отдельных видов товаров ...»;

Г) соответствующие спецификации.

19. Укажите, какие виды потерь относятся к нормируемым:

**А) естественная убыль в пределах норм списания;**

Б) бой, порча, лом в процессе хранения;

В) вся естественная убыль;

Г) предреализационные товарные потери.

20. По законодательству РФ, продавец обязан хранить непродовольственный товар до его оплаты:

А) столько, сколько просит покупатель;

Б) не более одних суток;

В) не более одного часа;

**Г) не более одного часа, по решению администрации магазина – до двух часов.**

## Тема 5. Торговое обслуживание покупателей в розничных торговых предприятиях

### Вопрос 1

1. Степень соответствия вербальных и невербальных форм поведения персонала розничной торговой организации ожиданиям, привычкам, знаниям и практическому опыту покупателей это:

#### Варианты ответов

- **качество торгового обслуживания**
- культура торговли
- культура торгового обслуживания

### Вопрос 2

2. субъективная удовлетворенность покупателей от приобретения товаров и услуг в розничной торговле это:

#### Варианты ответов

- **качество торгового обслуживания**
- культура торговли
- культура торгового обслуживания

### Вопрос 3

3. это совокупность характеристик и условия процесса торгового обслуживания, определяемых профессионализмом и этикой обслуживающего персонала это:

#### Варианты ответов

- качество торгового обслуживания
- культура торговли
- **культура торгового обслуживания**

### Вопрос 4

4. Основными элементами, определяющими уровень торгового обслуживания являются (выберите правильный ответ):

#### Варианты ответов

- широкий и устойчивый ассортимент товаров, обеспечивающий удовлетворение спроса покупателей; предоставление покупателям дополнительных торг услуг; широкое использование средств внутримагазинной рекламы и информации; полное соблюдение установленных правил продажи товаров и порядка осуществления торговли в магазине
- **широкий и устойчивый ассортимент товаров, обеспечивающий удовлетворение спроса покупателей; применение в магазине прогрессивных методов продажи товаров; предоставление покупателям дополнительных торг услуг; широкое использование средств внутримагазинной рекламы и информации; высокая профессиональная квалификация персонала; полное соблюдение установленных правил продажи товаров и порядка осуществления торговли в магазине**
- ассортимент товаров, не обеспечивающий удовлетворение спроса покупателей; применение в магазине непрогрессивных методов продажи товаров; предоставление покупателям дополнительных торг услуг; широкое использование средств внутримагазинной рекламы и информации; высокая профессиональная квалификация персонала; полное соблюдение установленных правил продажи товаров и порядка осуществления торговли в магазине

### Вопрос 5

5. Совокупность операций, выполняемых работниками магазина при продаже товаров это:

### Варианты ответов

- торговое обслуживание покупателей
- **операции торгового обслуживания покупателей**
- элементы торгового обслуживания покупателей

### Вопрос 6

6. Общая схема торгового обслуживания покупателей в магазинах состоит из следующих операций (выберите правильный вариант):

### Варианты ответов

- 1. встреча покупателей 2. выявление спроса покупателей 3. консультация и показ товаров 4. технические операции по отпуску товара 5. расчет за купленный товар 6. упаковка товаров
- 1. встреча покупателей 2. консультация и показ товаров 3. выявление спроса покупателей 4. технические операции по отпуску товара 5. упаковка товаров 6. расчет за купленный товар
- 1. встреча покупателей 2. выявление спроса покупателей 3. технические операции по отпуску товара 4. консультация и показ товаров 5. расчет за купленный товар 6. упаковка товаров

### Вопрос 7

7. Данный показатель оценки качества торгового обслуживания отражает то, что покупатели предпочитают посещать магазины, предоставляющие широкий ассортимент товаров, расположенные по пути движения покупательских потоков:

### Варианты ответов

- **устойчивость и широта ассортимента товаров**
- соблюдение технологии обслуживания покупателей, предусмотренной согласно типу, стандарту, лицензии
- издержки потребления отражают затраты времени покупателя на приобретение товара
- активность продажи товаров, профессиональное мастерство работников
- организация торговой рекламы и информации
- предоставление покупателям дополнительных услуг
- завершенность покупки
- мнение покупателей об уровне торгового обслуживания

### Вопрос 8

8. Данный показатель оценки качества торгового обслуживания отражает затраты времени на дорогу в магазин и обратно, затраты времени на повторное посещение магазина или других магазинов в случае отсутствия необходимого товара, затраты времени на ожидание, ознакомление с товаром и его отбор, расчет за покупку и получение выбранного товара:

### Варианты ответов

- **устойчивость и широта ассортимента товаров**
- соблюдение технологии обслуживания покупателей, предусмотренной согласно типу, стандарту, лицензии
- **издержки потребления отражают затраты времени покупателя на приобретение товара**
- активность продажи товаров, профессиональное мастерство работников
- организация торговой рекламы и информации
- предоставление покупателям дополнительных услуг
- завершенность покупки
- мнение покупателей об уровне торгового обслуживания

### Вопрос 9

9. Данный показатель оценки качества торгового обслуживания отражает своевременность приемки товаров, тщательность подготовки их к продаже, рациональность размещения в соответствии с особенностями товаров, пополняемость товарного запаса в соответствии со спросом покупателей, соблюдение условий хранения и продажи товаров, организация доставки товаров покупателю:

#### Варианты ответов

- устойчивость и широта ассортимента товаров
- **соблюдение технологии обслуживания покупателей, предусмотренной согласно типу, стандарту, лицензии**
- издержки потребления отражают затраты времени покупателя на приобретение товара
- активность продажи товаров, профессиональное мастерство работников
- организация торговой рекламы и информации
- предоставление покупателям дополнительных услуг
- завершенность покупки
- мнение покупателей об уровне торгового обслуживания

#### Вопрос 10

10. Данный показатель оценки качества торгового обслуживания отражает знание продавцом товара, его полезности, знание правил эксплуатации товара и способов его потребления; тонкое понимание психологии покупателей, искусство демонстрации и предложения товаров, умение рекламировать товар и предложить сопутствующие и взаимозаменяемые товары, скорость обслуживания, вежливость и уважение по отношению к покупателю:

#### Варианты ответов

- устойчивость и широта ассортимента товаров
- соблюдение технологии обслуживания покупателей, предусмотренной согласно типу, стандарту, лицензии
- издержки потребления отражают затраты времени покупателя на приобретение товара
- активность продажи товаров, профессиональное мастерство работников
- организация торговой рекламы и информации
- предоставление покупателям дополнительных услуг
- завершенность покупки
- мнение покупателей об уровне торгового обслуживания
- **квалифицированность, компетентность персонала**

### 4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена

#### Типовые вопросы экзамена (ОК-4, ОПК-3)

1. Цели, задачи и предмет учебной дисциплины. Основные понятия: коммерция, торговля, коммерческая деятельность, товар, предпринимательство. ГОСТ Р 51303-2013 «Торговля. Термины и определения».
2. Цели и задачи коммерческой деятельности в торговых организациях.
3. Общность и различия понятий предпринимательская, коммерческая и торговая деятельность. Формы предпринимательской деятельности.
4. Принципы коммерческой деятельности: безопасность, эффективность, взаимовыгодность, взаимозаинтересованность в сбыте товаров, обеспечение соответствия продукции нравственным нормам.
5. Объекты торговли - товары, их назначение и роль в торговом процессе.
6. Состояние и перспективы развития торговли в России.



7. Нормативно-правовая база регулирования торговой деятельности: федеральные законы, постановления Правительства, в том числе правила торговли.
8. Основные положения кодексов: Гражданского, Об административных правонарушениях, Уголовного, регламентирующие торговую деятельность.
9. ФЗ «Об основах государственного регулирования торговой деятельности»: основные положения, понятия, нормы. Регулирование доли риска для торговых сетей.
10. иды розничных торговых предприятий: гипермаркет, универсам, гастроном, павильон, киоск и т.д.
11. Способы розничной продажи товаров.
12. Технология товародвижения в магазине: понятие, назначение.
13. Торгово-технологический процесс в предприятиях розничной торговли: понятие, назначение, структура, содержание; операции, их специфика в магазинах разных типов.
14. Основные пути совершенствования этого процесса.
15. Торговое оборудование.
16. Приемка товаров по количеству и качеству: нормативная база, организация, документальное оформление.
17. Технология погрузо-разгрузочных работ: назначение, основные и вспомогательные операции, их механизация.
18. Кратковременное хранение товаров в магазине: назначение, специфика.
19. Оптовая торговля: понятие, цели, задачи, назначение, функции.
20. Услуги оптовой торговли: основные и дополнительные, удовлетворяемые ими потребности.
21. Место оптовой торговли в технологическом цикле товародвижения.
22. Виды оптовых торговых организаций: оптовые рынки, базы, оптово-розничные центры: их краткая характеристика, общность и различия.
23. Организация хозяйственных связей с партнерами.
24. Торговое обслуживание покупателей: основные понятия, назначение, формы, правовая база.
25. Качество торгового обслуживания: понятие, показатели.
26. Технология продажи товаров при разных формах обслуживания.
27. Требования к обслуживающему персоналу, в т.ч. к товароведом.
28. Магазинные и внемагазинные формы розничной продажи товаров.
29. Правила торговли: нормативная база, виды и структура документов.
30. Информационное обеспечение торговой деятельности, регламентируемое правилами продажи.
31. Требования к информации о продавце (к вывескам, режиму работы и т.п.), реализуемых товарах (их ассортименту, упаковке, способам подтверждения соответствия и т.п.) и оказываемых услугах. Ценники

### Типовые задания для экзамена (ОК-4, ОПК-3)

#### Типовое задание

1. Исследуйте основные государственные и региональные законы и нормативные акты регулирующие торговую деятельность
2. Назовите основные формы государственной поддержки торговой деятельности.
3. Назовите основные правил организации товародвижения.
4. На практическом примере, исследуйте систему обслуживания торгового предприятия, сформулируйте сильные и слабые стороны, сделайте выводы.

#### 4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
--------	-------------	--

«отлично»	ОК-4	Демонстрирует высокий уровень знаний. Свободно ориентируется в современном анализе поведения потребителей экономических благ и принципов командной работы. Ответы выстраивает логично, материал излагает четко, ясно, хорошо языком, аргументировано.
	ОПК-3	Свободно владеет основными документами в области товароведческой и коммерческой деятельности. На вопросы отвечает кратко, аргументировано, уверенно, по существу.
«хорошо»	ОК-4	Демонстрирует достаточный уровень знаний. В достаточной форме ориентируется в современном анализе поведения потребителей экономических благ и принципов командной работы. Ответ построен логично, материал излагается четко, ясно, хорошим языком, аргументировано.
	ОПК-3	В достаточном объеме владеет основными законодательными и нормативными документами в области товароведческой и коммерческой деятельности. На вопросы отвечает кратко, аргументировано, уверенно, по существу.
«удовлетворительно»	ОК-4	Демонстрирует недостаточный уровень знаний. Плохо владеет современным анализом поведения потребителей экономических благ и принципов командной работы. Плохо владеет методами решения научных задач и проблем. Неуверенно определяет междисциплинарные связи Ответ не всегда логично выстроен, материал излагается без применения научной терминологии.
	ОПК-3	В не достаточном объеме владеет основными законодательными и нормативными документами в коммерческой деятельности. На вопросы отвечает кратко, неаргументировано, неуверенно, допускает ошибки в формулировках.
«неудовлетворительно»	ОК-4	Демонстрирует слабый уровень знаний теорий дисциплины, владеет инструментальными средствами способствующие решению профессиональных задач. Не владеет методикой современного анализа поведения потребителей экономических благ и принципов командной работы.. Не может выделить междисциплинарные связи Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал.
	ОПК-3	Не владеет основными законодательными и нормативными документами в области товароведческой и коммерческой деятельности. Не правильно отвечает на вопросы.

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

### 5.1 Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся:

Приступая к изучению дисциплины, в первую очередь обучающимся необходимо ознакомиться содержанием рабочей программы дисциплины (РПД), которая определяет содержание, объем, а также порядок изучения и преподавания учебной дисциплины, ее раздела, Для самостоятельной работы важное значение имеют разделы «Объем и содержание дисциплины», «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» и «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы».

В разделе «Объем и содержание дисциплины» указываются все разделы и темы изучаемой дисциплины, а также виды занятий и планируемый объем в академических часах.

В разделе «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» указана рекомендуемая основная и дополнительная литература.

В разделе «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы» содержится перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для освоения дисциплины.

## 5.2 Рекомендации обучающимся по работе с теоретическими материалами по дисциплине

При изучении и проработке теоретического материала необходимо:

- просмотреть еще раз презентацию лекции в системе MOODLe, повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной дополнительной литературы;
- при самостоятельном изучении теоретической темы сделать конспект, используя рекомендованные в РПД источники, профессиональные базы данных и информационные справочные системы;
- ответить на вопросы для самостоятельной работы, по теме представленные в пункте 3.2 РПД.
- при подготовке к текущему контролю использовать материалы фонда оценочных средств (ФОС).

## 5.3 Рекомендации по работе с научной и учебной литературой

Работа с основной и дополнительной литературой является главной формой самостоятельной работы и необходима при подготовке к устному опросу на семинарских занятиях, к дебатам, тестированию, экзамену. Она включает проработку лекционного материала и рекомендованных источников и литературы по тематике лекций.

Конспект лекции должен содержать реферативную запись основных вопросов лекции, в том числе с на размещенные в системе MOODLe презентации, основных источников и литературы по темам, выделенным в каждом вопросе. Конспект может быть выполнен в рамках распечатки выдачи презентаций лекции отдельной тетради по предмету. Он должен быть аккуратным, хорошо читаемым, не содержать не относящуюся к теме информацию или рисунки.

Конспекты научной литературы при самостоятельной подготовке к занятиям должны содержать ответы на каждый поставленный в теме вопрос, иметь ссылку на источник информации с обязательным указанием автора, названия и года издания используемой научной литературы. Конспект может быть опорным (содержать лишь основные ключевые позиции), но при этом позволяющим дать полный ответ по вопросу, может быть подробным. Объем конспекта определяется самим студентом.

В процессе работы с основной и дополнительной литературой студент может:

- делать записи по ходу чтения в виде простого или развернутого плана (создавать перечень основных вопросов, рассмотренных в источнике);
- составлять тезисы (цитирование наиболее важных мест статьи или монографии, короткое изложение основных мыслей автора);
- готовить аннотации (краткое обобщение основных вопросов работы);
- создавать конспекты (развернутые тезисы).

## 5.4. Рекомендации по подготовке к отдельным заданиям текущего контроля

Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.

Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:

- правильность ответа по содержанию;
- полнота и глубина ответа;
- сознательность ответа;
- логика изложения материала;
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи;
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе;

- использование дополнительного материала;
- рациональность использования времени, отведенного на задание.

Устный опрос может сопровождаться презентацией, которая подготавливается по одному из вопросов практического занятия. При выступлении с презентацией необходимо обращать внимание на такие моменты как:

- содержание презентации: актуальность темы, полнота ее раскрытия, смысловое содержание, соответствие заявленной темы содержанию, соответствие методическим требованиям (цели, ссылки на ресурсы, соответствие содержания и литературы), практическая направленность, соответствие содержания заявленной форме, адекватность использования технических средств учебным задачам, последовательность и логичность презентуемого материала;
- оформление презентации: объем (оптимальное количество), дизайн (читаемость, наличие и соответствие графики и анимации, звуковое оформление, структурирование информации, соответствие заявленным требованиям), оригинальность оформления, эстетика, использование возможности программной среды, соответствие стандартам оформления;
- личностные качества: ораторские способности, соблюдение регламента, эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы;
- содержание выступления: логичность изложения материала, раскрытие темы, доступность изложения, эффективность применения средств ИКТ, способы и условия достижения результативности и эффективности для выполнения задач своей профессиональной или учебной деятельности, доказательность принимаемых решений, умение аргументировать свои заключения, выводы.

## **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **6.1 Основная литература:**

1. Сакерина А. В., Курганович Ю. Л., Усеня Ю. А. Торговое дело: производственное обучение : учебное пособие. - Минск: РИПО, 2016. - 316 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=463670>
2. Каращук О. С. Торговое дело. Введение в профессию : Учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2020. - 141 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/447436>

### **6.2 Дополнительная литература:**

1. Минько, Э. В., Минько, А. Э. Основы коммерции : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 080301 «коммерция (торговое дело)», 080111 «маркетинг». - 2020-10-10; Основы коммерции. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 512 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/71034.html>
2. Романов, А. Н., Горфинкель, В. Я., Поляк, Г. Б., Швандар, В. А., Антонова, О. В., Базилевич, А. И., Бесфамильная, Л. В., Вахрушина, М. А., Вдовенко, Л. А., Дремова, Л. А., Земляк, С. В., Карнаухов, С. Б., Маслова, В. М., Мостова, В. Д., Окунева, Л. П., Португалова, О. В., Прасолова, В. П., Попадюк, Предпринимательство : учебник для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям, специальности «коммерция (торговое дело)». - 2020-10-10; Предпринимательство. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 689 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/71222.html>
3. Кент, Т., Омар, О. Розничная торговля : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям 080111 «маркетинг», 080301 «коммерция» («торговое дело»). - 2022-03-26; Розничная торговля. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 719 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/81845.html>

### **6.3 Методические разработки:**

1. Нигметзянова А. М., Гарипова Г. И. Торговое дело: организация и выполнение учебной, производственной практик и выпускной квалификационной работы : учебно-методическое пособие. - Казань: Казанский научно-исследовательский технологический университет (КНИТУ), 2017. - 84 с.  
- Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=560965>

#### 6.4 Иные источники:

1. Интернет библиотека электронных книг Elibrus - <http://elibrus.lgb.ru/psi.shtml>
2. <http://www.aup.ru/news/market/> - Административно-управленческий портал
3. Информационный ресурс ИД "Коммерсант" - <https://www.kommersant.ru/>
4. Коммерсант - <http://www.kommersant.ru>
5. Электронный журнал «Современная торговля» - <http://panor.ru/magazines/sovremennaya-torgovlya.html>

### 7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

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

Учебные аудитории и помещения для самостоятельной работы укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы укомплектованы компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования, обеспечивающие тематические иллюстрации (проектор, ноутбук, экран/ интерактивная доска).

Лицензионное программное обеспечение:

Microsoft Office Профессиональный плюс 2007

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Educational Renewal Licence

Adobe Reader XI (11.0.08) - Russian Adobe Systems Incorporated 10.11.2014 187,00 MB 11.0.08 7-Zip 9.20

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru. – URL: <https://elibrary.ru>
2. Президентская библиотека имени Б.Н. Ельцина. – URL: <https://www.prilib.ru>
3. Юрайт: электронно-библиотечная система. – URL: <https://urait.ru>
4. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка». – URL: <https://cyberleninka.ru>
5. Российская государственная библиотека. – URL: <https://www.rsl.ru>
6. Российская национальная библиотека. – URL: <http://nlr.ru>
7. Тамбовская областная универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина. – URL: <http://www.tambovlib.ru>
8. Университетская библиотека онлайн: электронно-библиотечная система. – URL: <https://biblioclub.ru>
9. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» . – URL: <http://www.biblioclub.ru>
10. Электронная библиотека РФФИ. – URL: <https://www.rfbr.ru/rffi/ru/library>

### **Электронная информационно-образовательная среда**

[https://auth.tsutmb.ru/authorize?response\\_type=code&client\\_id=moodle&state=xyz](https://auth.tsutmb.ru/authorize?response_type=code&client_id=moodle&state=xyz)

Взаимодействие преподавателя и студента в процессе обучения осуществляется посредством мультимедийных, гипертекстовых, сетевых, телекоммуникационных технологий, используемых в электронной информационно-образовательной среде университета.