

Аккредитованное образовательное частное учреждение высшего образования
 «Московский финансово-юридический университет МФЮА»
 Информация о владельце:
 ФИО: Забелин Алексей Григорьевич
 Должность: Ректор
 Дата подписания: 01.03.2022 22:27:09
 Уникальный программный ключ:
 Рассмотрено и одобрено на заседании
 учебно-методического совета

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

 В.В. Шутенко
 личная подпись инициалы, фамилия

« 21 » июня 2021 г.

Протокол № 10 от 21.06.2021

Председатель совета

 В.В. Шутенко
 личная подпись инициалы, фамилия

канд. экон. наук Консовский Андрей Анатольевич
 (уч. звание, степень, ФИО авторов программы)

Рабочая программа дисциплины (модуля)

Управление услугами в торговле
 (наименование дисциплины (модуля))

Направление подготовки (специальность): 38.03.02 Менеджмент
 (код, наименование без кавычек)

ОПОП: Управление человеческими ресурсами
 (наименование)

Форма освоения ОПОП: очная, очно-заочная, заочная
 (очная, очно-заочная, заочная)

Общая трудоемкость: 4 (з.е.)

Всего учебных часов: 144 (ак. час.)

Формы промежуточной аттестации	СЕМЕСТР		
	очная	очно-заочная	заочная
Экзамен	6	7	7

Москва 2021 г.

Год начала подготовки студентов - 2018

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины	формирование знаний и практических навыков, направленных на моделирование, максимально эффективное управление и контроль за услугами в сфере торговли
Задачи дисциплины	<p>овладение студентами системой базовых понятий и определений в области организации и управления услугами в сфере торговли;</p> <p>освоение студентами методики проведения анализа социально-экономических мотивационных и ситуационных факторов поведения потребителей в процессе принятия решения о покупке товара;</p> <p>привить навыки анализа бизнес-среды и внутреннего сервиса предприятий торговли в целях организации позитивного микроклимата продаж и маркетинга взаимоотношений персонала с потребителем;</p> <p>умения принимать необходимые решения в процессе повышения качества услуг, обновления ассортимента товаров, стимулирования продаж и защиты прав потребителей.</p>

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Блок 1 «Дисциплины (модули)»	
Дисциплины и практики, знания и умения по которым необходимы как "входные" при изучении данной дисциплины	<p>Маркетинг</p> <p>Методы принятия управленческих решений</p> <p>Основы предпринимательской деятельности</p> <p>Технология управления коллективами</p> <p>Учет и анализ (финансовый учет, управленческий учет, финансовый анализ)</p>
Дисциплины, практики, ГИА, для которых изучение данной дисциплины необходимо как предшествующее	<p>Организация коммерческой деятельности</p> <p>Психология продаж</p> <p>Управление коммуникациями</p>

3. Требования к результатам освоения дисциплины

**Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины.
Степень сформированности компетенций**

Компетенции/ ЗУВ	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания	ФОС
	ОК3 способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности		

Знать	- нормативно-правовую базу государственного регулирования в области торговли; - материалы по законодательству, стандартизации, сертификации, лицензированию, организации производства, организации обслуживания; - санитарные нормы и правила; - особенности обслуживания различных потребителей в процессе их выбора и покупки товаров; - влияние различных факторов на торгово-технологический процесс; - маркетинг взаимоотношений обслуживающего персонала с покупателями	Студент знает: - нормативно-правовую базу государственного регулирования в области торговли; - материалы по законодательству, стандартизации, сертификации, лицензированию, организации производства, организации обслуживания; - санитарные нормы и правила; - особенности обслуживания различных потребителей в процессе их выбора и покупки товаров; - влияние различных факторов на торгово-технологический процесс; - маркетинг взаимоотношений обслуживающего персонала с покупателями	Тест
Уметь	- организовать обслуживание различных контингентов потребителей; - организовывать предпродажный сервис, оценить качество обслуживания потребителей, составить оценку эффективности обслуживания потребителей	Студент умеет: - организовать обслуживание различных контингентов потребителей; - организовывать предпродажный сервис, оценить качество обслуживания потребителей, составить оценку эффективности обслуживания потребителей	Практическое задание
Владеть	- разработкой и обоснованием стратегии и алгоритмов оказания услуги; - организацией предпродажного сервиса; - способностью планировать и управлять деятельностью магазина, персонала и продажей путем выбора соответствующей матрицы стратегий и тактики; - компетентно внедрять в практику торговли новые услуги и прогрессивные технологии обслуживания потребителей	Студент владеет: - разработкой и обоснованием стратегии и алгоритмов оказания услуги; - организацией предпродажного сервиса; - способностью планировать и управлять деятельностью магазина, персонала и продажей путем выбора соответствующей матрицы стратегий и тактики; - компетентно внедрять в практику торговли новые услуги и прогрессивные технологии обслуживания потребителей	Выполнение реферата
ПК6 способностью участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций или программой организационных изменений			

Знать	- теорию и практику организации услуг в торговле, историю его развития, особенности обслуживания на предприятиях торговли; - основы принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций; - основы документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых, инноваций или организационных изменений; - методологию разработки и внедрения технологических, продуктовых, инноваций или организационных изменений	Студент должен знать: - теорию и практику организации услуг в торговле, историю его развития, особенности обслуживания на предприятиях торговли; - основы принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций; - основы документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых, инноваций или организационных изменений; - методологию разработки и внедрения технологических, продуктовых, инноваций или организационных изменений	Тест
Уметь	- применять методы принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций; - документально оформлять решения в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых, инноваций или организационных изменений; - разрабатывать и внедрять технологические, продуктовые, инновации или организационные изменения	Студент умеет: - применять методы принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций; - документально оформлять решения в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых, инноваций или организационных изменений; - разрабатывать и внедрять технологические, продуктовые, инновации или организационные изменения	Практическое задание

4. Структура и содержание дисциплины

Тематический план дисциплины

№	Название темы	Содержание	Литература	Формируемые компетенции
1.	Предмет, цели и задачи услуг в торговле	Цели, задачи, предмет дисциплины. Межпредметные связи дисциплины «Управление услугами в торговле». Роль и место дисциплины в профессиональном цикле дисциплин, их взаимосвязь. Состояние и проблемы услуг в торговле. Опыт практической деятельности розничных магазинов и оптовых баз в области услуг в торговле.	9., 9.1.1, 9.2.1, 9.1.2, 9.2.2, 9.2.3, 9.1.3	ОК3 Знать ОК3 Владеть ОК3 Уметь ПК6 Знать ПК6 Уметь

2.	Услуги на потребительском рынке	Технология завоевания клиентской лояльности. Работа с клиентами. Постоянные клиенты. Диагностика и мониторинг ситуаций постоянных клиентов. Работа с возражениями. Факторы, влияющие на удержание клиента. Установление контакта с целью долговременного сотрудничества. Сбор информации о ситуации клиента. Анализ информации о ситуации клиента. Информирование и убеждение.	9.1.4, 9., 9.2.1, 9.1.2, 9.2.2, 9.2.3, 9.1.3	ОК3 Знать ОК3 Уметь ОК3 Владеть ПК6 Знать ПК6 Уметь
3.	Мерчандайзинг в розничной торговле	Планировка торгового зала. Создание микроклимата продаж. Выкладка товаров. Основные принципы и правила коммерческого показа товаров. Разработка стандартов мерчандайзинга. Стационарный мерчандайзинг. Визитный мерчандайзинг. Разработка и размещение POSM. Консалтинг оптимизации запаса. Разработка торгового оборудования и дополнительных мест продаж. Мерчандайзинг как метод стимулирования сбыта в рознице и как достижение оптимального представления товара на полке.	9.1.4, 9., 9.2.1, 9.1.2, 9.2.2, 9.2.3, 9.1.3	ОК3 Знать ОК3 Уметь ОК3 Владеть ПК6 Знать ПК6 Уметь
4.	Методология торгового обслуживания в разных типах предприятий розничной торговли	Система торгового обслуживания. Процесс торгового обслуживания. Условия торгового обслуживания. Форма торгового обслуживания. Виды индивидуального обслуживания клиентов на разных типах предприятий розничной торговли. Форма продажи товаров. Метод продажи товаров. Традиционный метод продажи. Самообслуживание. Продажа товаров по заказам. Распродажа. Выставка-продажа. Качество торгового обслуживания. Скорость торгового обслуживания. Культура торгового обслуживания.	9.1.4, 9., 9.2.1, 9.1.2, 9.2.2, 9.2.3, 9.1.3	ОК3 Знать ОК3 Уметь ОК3 Владеть ПК6 Знать ПК6 Уметь
5.	Управление качеством торговых услуг	Услуги торгового сервиса. Особенности продажного и послепродажного сервиса, его оценка. Оценка уровня обслуживания. Жизненный цикл услуг, основные принципы их разработки. Понятие маркетинга торговых услуг. Классификация торговых услуг. Качество услуг и требования к уровню их исполнения. Характерные признаки торговых услуг. Услуги розничной и оптовой торговли. Особенности маркетинга услуг в торгово-развлекательных центрах. Профессиональное обучение торговых работников. Услуги оптовой торговли. Требования к обеспечению качества торговой услуги в процессе ее предоставления. Общие требования к обслуживающему персоналу. Сертификация системы менеджмента качества и услуг торговли	9.1.4, 9., 9.2.1, 9.1.2, 9.2.2, 9.2.3, 9.1.3	ОК3 Знать ОК3 Уметь ОК3 Владеть ПК6 Знать ПК6 Уметь

6.	Этика в торговле	<p>Понятие «деловой этики». Содержательные концепции мотивации. Понятие и виды мотивов. Экономические мотивы деятельности людей. Управление коллективом. Функции и обязанности руководителя. Качества руководителя. Подчиненные и их обязанности. Пути повышения эффективности использования рабочего времени. Нормирование времени исполнителей. Социальная ответственность и этика управления. Делегирование полномочий. Культура речи. Стиль переговоров. Деловые отношения. Этика и современное управление. Условия формирования цивилизованной этики.</p>	9.1.4, 9., 9.2.1, 9.1.2, 9.2.2, 9.2.3, 9.1.3	<p>ОКЗ Знать ОКЗ Уметь ОКЗ Владеть ПК6 Знать ПК6 Уметь</p>
----	------------------	--	--	--

Распределение бюджета времени по видам занятий с учетом формы обучения

Форма обучения: очная, 6 семестр

№	Контактная работа	Аудиторные учебные занятия			Самостоятельная работа
		занятия лекционного типа	лабораторные работы	практические занятия	
1.	8	4	0	4	8
2.	8	4	0	4	8
3.	8	4	0	4	8
4.	12	6	0	6	8
5.	12	6	0	6	8
6.	12	6	0	6	8
	Промежуточная аттестация				
	4	0	0	0	32
	Консультации				
	0	0	0	0	0
Итого	64	30	0	30	80

Форма обучения: очно-заочная, 7 семестр

№	Контактная работа	Аудиторные учебные занятия			Самостоятельная работа
		занятия лекционного типа	лабораторные работы	практические занятия	
1.	6	2	0	4	10
2.	6	2	0	4	10
3.	6	2	0	4	10
4.	6	2	0	4	10
5.	6	2	0	4	10
6.	8	2	0	6	20
	Промежуточная аттестация				
	4	0	0	0	32
	Консультации				
	0	0	0	0	0
Итого	42	12	0	26	102

Форма обучения: заочная, 7 семестр

№	Контактная работа	Аудиторные учебные занятия			Самостоятельная работа
		занятия лекционного типа	лабораторные работы	практические занятия	
1.	2	1	0	1	10
2.	2	1	0	1	14
3.	2	1	0	1	16
4.	2	1	0	1	16
5.	2	1	0	1	20
6.	2	1	0	1	20
	Промежуточная аттестация				
	4	0	0	0	32
	Консультации				
	0	0	0	0	0
Итого	16	6	0	6	128

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

В процессе освоения дисциплины студенту необходимо посетить все виды занятий, предусмотренные рабочей программой дисциплины и выполнить контрольные задания, предлагаемые преподавателем для успешного освоения дисциплины. Также следует изучить рабочую программу дисциплины, в которой определены цели и задачи дисциплины, компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины и планируемые результаты обучения. Рассмотреть содержание тем дисциплины; взаимосвязь тем лекций и практических занятий; бюджет времени по видам занятий; оценочные средства для текущей и промежуточной аттестации; критерии итоговой оценки результатов освоения дисциплины. Ознакомиться с методическими материалами, программно-информационным и материально техническим обеспечением дисциплины.

Работа на лекции

Лекционные занятия включают изложение, обсуждение и разъяснение основных направлений и вопросов изучаемой дисциплины, знание которых необходимо в ходе реализации всех остальных видов занятий и в самостоятельной работе студентов. На лекциях студенты получают самые необходимые знания по изучаемой проблеме. Непременным условием для глубокого и прочного усвоения учебного материала является умение студентов сосредоточенно слушать лекции, активно, творчески воспринимать излагаемые сведения. Внимательное слушание лекций предполагает интенсивную умственную деятельность студента. Краткие записи лекций, конспектирование их помогает усвоить материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Желательно запись осуществлять на одной странице, а следующую оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях. Конспект лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Принципиальные места, определения, формулы следует сопровождать замечаниями. Работая над конспектом лекций, всегда следует использовать не только основную литературу, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор.

Практические занятия

Подготовку к практическому занятию следует начинать с ознакомления с лекционным материалом, с изучения плана практических занятий. Определившись с проблемой, следует обратиться к рекомендуемой литературе. Владение понятийным аппаратом изучаемого курса является необходимым, поэтому готовясь к практическим занятиям, студенту следует активно пользоваться справочной литературой: энциклопедиями, словарями и др. В ходе проведения практических занятий, материал, излагаемый на лекциях, закрепляется, расширяется и дополняется при подготовке сообщений, рефератов, выполнении тестовых работ. Степень освоения каждой темы определяется преподавателем в ходе обсуждения ответов студентов.

Самостоятельная работа

Студент в процессе обучения должен не только освоить учебную программу, но и приобрести навыки самостоятельной работы. Самостоятельная работа студентов играет важную роль в воспитании сознательного отношения самих студентов к овладению теоретическими и практическими знаниями, привитии им привычки к направленному интеллектуальному труду. Самостоятельная работа проводится с целью углубления знаний по дисциплине. Материал, законспектированный на лекциях, необходимо регулярно дополнять сведениями из литературных источников, представленных в рабочей программе. Изучение литературы следует начинать с освоения соответствующих разделов дисциплины в учебниках, затем ознакомиться с монографиями или статьями по той тематике, которую изучает студент, и после этого – с брошюрами и статьями, содержащими материал, дающий углубленное представление о тех или иных аспектах рассматриваемой проблемы. Для расширения знаний по дисциплине студенту необходимо использовать Интернет-ресурсы и специализированные базы данных: проводить поиск в различных системах и использовать материалы сайтов, рекомендованных преподавателем на лекционных занятиях.

Подготовка к сессии

Основными ориентирами при подготовке к промежуточной аттестации по дисциплине являются конспект лекций и перечень рекомендуемой литературы. При подготовке к сессии студенту следует так организовать учебную работу, чтобы перед первым днем начала сессии были сданы и защищены все практические работы. Основное в подготовке к сессии – это повторение всего материала курса, по которому необходимо пройти аттестацию. При подготовке к сессии следует весь объем работы распределять равномерно по дням, отведенным для подготовки, контролировать каждый день выполнения работы.

6. Фонды оценочных средств для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации и самоконтроля по итогам освоения дисциплины

Технология оценивания компетенций фондами оценочных средств:

- формирование критериев оценивания компетенций;
- ознакомление обучающихся в ЭИОС с критериями оценивания конкретных типов оценочных средств;
- оценивание компетенций студентов с помощью оценочных средств;
- публикация результатов освоения ОПОП в личном кабинете в ЭИОС обучающегося;

Тест для формирования «Знать» компетенции ОКЗ

Вопрос №1 .

Поставьте в соответствие объекты их определения

Тип ответа: Соответствие

Варианты ответов:

1. Специализированные магазины
2. Узкоспециализированные магазины
3. Неспециализированные магазины
4. Универсальные магазины

Варианты соответствий:

1. «Для лыжного спорта», «Детское питание»
2. магазин-склад, гастроном
3. комиссионный магазин, «Дом торговли»
4. «Рыба», «Мясо», «Ткани»

Вопрос №2 .

Укажите документы, регламентирующие условия хранения товаров:

Варианты ответов:

1. Закон РФ «О защите прав потребителей»
2. соответствующие стандарты
3. постановление Правительства РФ «Об утверждении правил продаж отдельных видов товаров ...»

4. соответствующие спецификации

Вопрос №3 .

Торговая сеть – это

Тип ответа: Многие из многих

Варианты ответов:

1. Территория административного района, города, на которой размещаются торговые предприятия;
2. Совокупность торговых предприятий, расположенных в пределах конкретной территории;
3. Совокупность торговых предприятий, находящихся под общим управлением;
4. Совокупность элементов торгово-технологического процесса

Вопрос №4 .

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

Варианты ответов:

1. площадь торгового зала используется оптимально
2. проходы для покупателей узкие
3. ассортимент товаров неглубокий
4. мало торгового оборудования

Вопрос №5 .

Укажите отличительный признак мола:

Варианты ответов:

1. большой торговый центр
2. большой торговый комплекс
3. суперуниверсальный магазин
4. большое торговое объединение

Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	от 0% до 30% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Удовлетворительно	от 31% до 50% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Хорошо	от 51% до 80% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Отлично	от 81% до 100% правильных ответов из общего числа тестовых заданий

Практическое задание для формирования «Уметь» компетенции ОКЗ

Мерчандайзинг в розничной торговле

Решение практических задач

Задание 1. Рассчитайте общую площадь выкладки в соответствии с вариантом планировки магазина, приведенного на рис.



Рис. Вариант планировки магазина

Примечания: Информация о размерах торгового оборудования: Стеллаж для молочных продуктов: длина - 150 см, глубина нижней полки - 100 см, глубина остальных 3-х полок - 40 см. Стеллаж для кондитерских изделий: длина - 200 см, глубина и количество полок соответствуют стеллажу для молочных продуктов. Стеллаж для кондитерских изделий: длина - 400 см, глубина - 60 см, количество полок - 6 шт. Стеллаж для мяса: длина - 200 см, глубина полки нижней - 100 см, глубина 4-х верхних полок - 50 см. Стеллаж для овощей и фруктов: длина - 250 см, глубина нижней полки - 100 см, глубина 3-х верхних полок - 50 см. Ларь с замороженными продуктами: длина - 250 см, ширина - 100 см, количество уровней - 2. Площадь подсобных помещений всех отделов - 200 кв. м.

Задание 2. Рассчитайте коэффициент установочной площади для торгового зала магазина, если: установочная площадь торгового оборудования составляет 156 кв. м, общая площадь торгового зала магазина составляет 230 кв. м. $K = Бу / Бт$, где K - коэффициент установочной площади; $Бу$ - установочная площадь оборудования; $Бт$ - площадь торгового зала. Прокомментируйте полученное значение. Как изменить данный коэффициент, если это будет: 1) аптека; 2) ювелирный магазин; 3) магазин дорогой косметики; 4) автосалон. Почему?

Задание 3. Составьте схему выкладки товаров на стеллажах в зависимости от гендерных особенностей поведения покупателя.

Задание 4. Составьте схему выкладки товаров на стеллажах в зависимости от уровня доходов покупателя.

Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	Работа выполнена не полностью и объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов
Удовлетворительно	Работа выполнена не полностью, но не менее 50% объема, что позволяет получить правильные результаты и выводы; в ходе проведения работы были допущены ошибки
Хорошо	Работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий, но допущена одна ошибка или не более двух недочетов и обучающийся может их исправить самостоятельно или с небольшой помощью преподавателя
Отлично	Работа выполнена в полном объеме без ошибок с соблюдением необходимой последовательности действий

Практическое задание для формирования «Уметь» компетенции ОКЗ

Методология торгового обслуживания в разных типах предприятий розничной торговли

Задание 1.

На одной из центральных улиц города открывается магазин самообслуживания «Книги» с площадью торгового зала 600 м². Перед Вами стоит задача максимального привлечения внимания покупателей с целью наращивания объема товарооборота.

1. Предложите средства и способы привлечения внимания покупателей?

Задание 2.

Вы руководитель оптового предприятия, имеете намерение закупить партию фруктов в Краснодарском крае.

1. Как Вы организуете хранение продукции? Какие потери могут возникнуть при хранении и транспортировании фруктов и овощей?

2. Что такое естественная убыль?

3. Как снизить потери?

Задание 3.

Вы руководитель розничного предприятия по продаже продовольственных товаров.

1. Какие формы организации труда работников Вы будете применять?

2. Продумайте формы кооперации труда, систему поощрения работников.

Задание 4.

При планировке торгового зала магазина «Булочная-кондитерская» возникло 2 альтернативных варианта размещения товарных групп:

I вариант - разместить товары повышенного спроса и товары с высокой частотой покупок в конце торгового зала.

II вариант – разместить подобные товары в начале зала.

1. Какое решение нужно принять? Ответ аргументируйте.

2. Какие еще факторы Вы будете учитывать при размещении товаров?

Задание 5.

Вы открываете магазин самообслуживания «Книги» с площадью 600 кв.м.

1. Какую планировку торгового зала Вы выберете?

2. Какие задачи она должна решать, каким требованиям должна удовлетворять?

Задание 6.

Вы руководитель розничного торгового предприятия по продаже продовольственных товаров.

1. Какие товарные потери могут возникать в процессе хранения и реализации товаров?

2. Как их можно снизить?

3. Как влияют товарные потери на показатели работы предприятия.

Задание 7.

Вы приняли решение заняться индивидуальной предпринимательской деятельностью и открыть павильон по продаже косметических товаров.

1. Какие действия должны предшествовать открытию павильона?

2. Предложите форму торгового обслуживания.

Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	Работа выполнена не полностью и объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов

Удовлетворительно	Работа выполнена не полностью, но не менее 50% объема, что позволяет получить правильные результаты и выводы; в ходе проведения работы были допущены ошибки
Хорошо	Работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий, но допущена одна ошибка или не более двух недочетов и обучающийся может их исправить самостоятельно или с небольшой помощью преподавателя
Отлично	Работа выполнена в полном объеме без ошибок с соблюдением необходимой последовательности действий

Практическое задание для формирования «Уметь» компетенции ОКЗ

Услуги на потребительском рынке

Задание 1.

Вы планируете открытие супермаркета.

1. Составьте перечень услуг предприятия. Объясните их значение.

К услугам по оказанию помощи в совершении покупки и при ее использовании относят:

- прием и исполнение заказов на товары (прием и оформление заказов непосредственно в магазине по телефону или вне магазина, комплектование заказов, упаковка заказов, отпуск товаров непосредственно в магазине или доставка на дом);
- организацию доставки товаров;
- упаковка купленных в магазине товаров;
- комплектование и улучшенную упаковку подарочных наборов из имеющихся в наличии товаров, в том числе по заказам;
- оценку и прием на комиссию вещей на дому у комитента;
- оценку ювелирных изделий на дому;
- прием стеклопосуды;
- реализация товаров в кредит;
- организацию работ по послепродажному обслуживанию (установка технически сложных товаров на дому у покупателя, сборка мебели и др.);
- организацию приема заказов на выполнение ремонтно-строительных и монтажных работ с использованием товаров, приобретенных в магазине;
- предоставление кабин для зарядки фотоаппаратов;

К этой же группе услуг можно отнести:

- раскрой тканей и пошивку штор, приобретенных в магазине;
- мелкую переделку купленных в магазине швейных изделий;
- растяжку обуви и головных уборов;
- ремонт технически сложных товаров и др.

2.2 Информационно-консультационные услуги включают:

- предоставление информации о товарах и их изготовителях, об услугах, оказываемых магазином, аудио и видео средствами;
- консультации специалистов по товарам;
- проведение рекламных презентаций товаров

2.3 В состав услуг по созданию удобств покупателям входит:

- организация и создания мест отдыха;
- предоставления услуг комнаты матери и ребенка(при наличии в магазине комплекса товаров для

детей);

- гарантированное хранение купленных товаров;
- прием и хранение вещей покупателя;
- реализация пищевых продуктов с потреблением на месте;
- парковка личных автомашин покупателей на организованную у магазина стоянку.

2.4 Кроме перечисленных выше покупателям в магазинах могут предоставляться и другие услуги, не связанные напрямую с совершаемыми ими покупками. К числу таких услуг относят:

- обмен валюты;
- телефонные услуги

Задание 2.

Вы планируете открытие розничного торгового предприятия по продаже одежды «Силуэт».

1. Продумайте форму торгового обслуживания покупателей. Выбор обоснуйте.
2. Объясните сущность технологии этой формы обслуживания.
3. Составьте перечень услуг предприятия.

Задание 3.

Вы, как руководитель, планируете перевести действующее розничное торговое предприятие на самообслуживание.

1. Составьте схему технологического процесса продажи при самообслуживании.
2. Какие перспективы Вы видите?
3. Что необходимо предпринять?

Задание 4.

Вы имеете намерение открыть фирменный магазин по продаже парфюмерно-косметических товаров.

1. Продумайте форму торгового обслуживания покупателей. Выбор обоснуйте
2. Проинструктируйте продавцов по правилам продажи данных групп товаров.

Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	Работа выполнена не полностью и объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов
Удовлетворительно	Работа выполнена не полностью, но не менее 50% объема, что позволяет получить правильные результаты и выводы; в ходе проведения работы были допущены ошибки
Хорошо	Работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий, но допущена одна ошибка или не более двух недочетов и обучающийся может их исправить самостоятельно или с небольшой помощью преподавателя
Отлично	Работа выполнена в полном объеме без ошибок с соблюдением необходимой последовательности действий

Выполнение реферата для формирования «Владеть» компетенции ОКЗ

Темы рефератов:

1. Место услуг в общественном производстве.
2. Классификация услуг в отраслях торговли.
3. Рынок услуг и его особенности.
4. Нормативно-правовые документы, определяющие деятельность в сфере услуг.

5. Содержание торговых и посреднических услуг.
6. Критерии классификации услуг в торговле.
7. Общероссийский классификатор услуг розничной торговли населению (ОКУН).
8. Перечень основных услуг, связанных с продажей товаров покупателю в розничном торговом предприятии.
9. Дополнительные услуги, оказываемые покупателю в предприятиях розничной торговли.
10. Услуги, оказываемые в торговых центрах и в торгово-развлекательных центрах
11. Услуги в магазинах шаговой доступности.
12. Принципы разработки услуг в торговом предприятии.
13. Взаимодействие работников торговых предприятий с покупателями в области развития услуг.
14. Оценка полноты перечня услуг на предприятии.
15. Планирование услуг на предприятии.
16. Критерии качества услуг.
17. Управление качеством услуг в торговле.
18. Конкурентоспособность торгового предприятия и качество услуг

Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	Обучающийся не раскрыл материал по теме задания или материал раскрыт поверхностно, излагаемый материал не систематизирован, выводы недостаточно аргументированы, обучающийся не высказывал своего мнения, не проявил способность к анализу, имеются смысловые и речевые ошибки в реферате
Удовлетворительно	Обучающийся демонстрирует логичность и доказательность изложения материала по теме задания, но допускает отдельные неточности при использовании ключевых понятий. Обучающийся не продемонстрировал способность к научному анализу, не высказывал в работе своего мнения, допустил ошибки в логическом обосновании своего ответа
Хорошо	Реферат написан грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения обучающегося обоснована, в работе присутствуют ссылки на научные источники, мнения известных учёных в данной области
Отлично	Реферат написан грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения обучающегося обоснована, при разработке реферата использовано не менее 5-8 научных источников. В работе выдвигаются новые идеи и трактовки, демонстрируется способность обучающегося анализировать материал, выражается его мнение по проблеме

Тест для формирования «Знать» компетенции ПК6

Вопрос №1 .

Виды барьеров общения (четыре правильных ответа):

Тип ответа: Многие из многих

Варианты ответов:

1. межъязыковые;
2. мировоззренческие;
3. психологические;
4. соматические;
5. социальные;
6. технические;

Вопрос №2 .

Выделите принцип, на котором не может быть основано общение:

Варианты ответов:

1. доброжелательность;
2. порядочность;
3. тактичность;
4. уважительность;
5. эгоизм

Вопрос №3 .

Какова важнейшая функция управления?

Варианты ответов:

1. Создание благоприятных условий для дальнейшего развития и функционирования предприятия
2. Повышение производительности труда работников
3. Постоянное внедрение достижений НТП в производство

Вопрос №4 .

Что является составляющим элементом управления?

Варианты ответов:

1. Маркетинг
2. Менеджмент
3. Экономические процессы
4. Социально-экономические процессы
5. Финансы

Вопрос №5 .

Что такое торговля?

Варианты ответов:

1. вид некоммерческой деятельности, связанный с оказанием услуг населению
2. вид предпринимательской деятельности, связанный с куплей-продажей товаров и производством продукции
3. вид предпринимательской деятельности, связанный с куплей-продажей товаров

Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	от 0% до 30% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Удовлетворительно	от 31% до 50% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Хорошо	от 51% до 80% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Отлично	от 81% до 100% правильных ответов из общего числа тестовых заданий

Практическое задание для формирования «Уметь» компетенции ПК6

Этика в торговле

Задание 1. Тренинг «Умение слушать».

Предлагается одному партнеру рассказать об удачной сделке, об эффективном решении вопроса и т.д. Второй должен внимательно выслушать, используя приемы слушания: - сопоставление; - наводящий вопрос; - обращение к личности; - риторический вопрос и т.д.

Заслуживают внимание приемы активного слушания из арсенала Фила Донахью, это:

а) парафраз – повторение мысли собеседника своими словами: - правильно ли я вас понял.. - вы хотите сказать...

- б) уточнения: - я не совсем понял, что вы имеете в виду когда говорите о -;
- в) резюмирование - подведение краткого итога какой-то части беседы или всего разговора;
- г) прием отражения чувств - внимание не только к тому, что говорит собеседник, но и к чувствам, которые он испытывает; - мне кажется, вы чувствуете боль, когда говорите это... - вы, должно быть, были очень довольны, когда...

При выслушивании партнера важно воспринимать две вещи: содержание (что сказано) и чувства говорящего. Важно обнаружить их и понять, чтобы выработать удовлетворительное решение. Можно в разговоре сделать намек, что скрывающиеся чувства не остались незамеченными, используя выражения: - мне кажется, что... - похоже, что...

После обнаружения скрытых чувств, их открытого обсуждения и сознательного овладения ими появится больше шансов выработать решение. Правильно слушать – это слышать и воспринимать истинные чувства говорящего. Это ключевой принцип, его необходимо использовать в тренинге.

Используйте и другие принципы активного слушания:

- слушать с сочувствием, какими бы отрицательными эмоциями вы ни были охвачены;
- сосредоточиться на предмете разговора;
- относиться к говорящему уважительно, напоминая и другому собеседнику о необходимости сохранять уважительное отношение друг к другу, сказав, например: «Я знаю, что вы разгневаны, но давайте попробуем не наносить друг другу оскорблений, а попытаемся совместными усилиями найти приемлемое для обоих решение проблемы» Контролируйте свои эмоции;
- слушать внимательно, не делая оценок. Это позволяет собеседнику «выпускать пар» Выставляйте реплики типа «да-да? «так вот что произошло? «да вы что?» и т.д.;
- высказать свое мнение об услышанном, чтобы показать человеку, что его действительно слушают. Употребляйте олова типа: «Дайте-ка сообразить, правильно ли я вас понял», «Прав ли я, полагая, что вы говорите»;
- отметьте то, чего вы не поняли или в чем вы не уверены. Для стирания пятен можно использовать следующие выражения: «Вы имеете в виду, что...», «Не могли бы вы рассказать о случившемся подробнее?», «Я не понял, что вы только что сказали»;
- побуждайте человека к дальнейшему разговору. Обратитесь со следующими словами: « Не могли бы вы рассказать об этом немного подробнее?», «Расскажите мне об этом больше», «Не могли бы вы мне сказать, почему это так важно для вас?»;
- используйте для поддержания разговора неречевые средства. Улыбайтесь, склоняйтесь к говорящему, кивайте головой, смотрите в глаза, поддакивайте.
- постарайтесь как можно больше приемов активного слушания использовать в диалоге.

Задание 2. Тренинг «Диалог»

Участники делятся на пары. Объявляется диалог в режиме «да». Партнер должен во всем соглашаться, отражая мысль участника разговора. Затем разговор проводится в режиме «нет» Вежливо, но настойчиво, партнер не соглашается с идеями и выводами твоего собеседника.

Третья форма диалога – захват инициативы в разговоре. Один начинает интересную для него тему, другой должен захватить инициативу и перевести разговор в русло интересующей его темы, используя:

- переключение внимания;
- резкую смену темы разговора;
- не давать долго говорить партнеру;
- задавать контрольные вопросы;
- просить о повторе;
- сохранять эмоциональную устойчивость и т.д.

На каждый диалог дается определенное время, затем партнеры меняются ролями.

Задание 3.

Попробуйте определить настроение близкого вам человека, приняв его позу.

Задание 4.

Разбейтесь на пары. Первые номера начинают рассказывать вторым о том, как они провели вчерашний день. У слушающих Упражнение – в течение первых трех минут принять позу, подражающую позе рассказчика, и «отзеркаливать» его жесты. Затем принять произвольную позу и перестать «отзеркаливать» партнера. Потом поменяйтесь ролями. Результаты и ощущения обсудите в группе.

Задание 5.

Вы сдаете заказ клиенту. Разыграйте в парах следующие ситуации: · заказ сделан вовремя, и все довольны; · заказ выполнен отлично и вовремя, но денег вы пока не получили; · у заказчика есть замечания, которые можно устранить; · у заказчика есть замечания, но они безосновательны; · вы не успеваете сдать заказ вовремя.

Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	Работа выполнена не полностью и объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов
Удовлетворительно	Работа выполнена не полностью, но не менее 50% объема, что позволяет получить правильные результаты и выводы; в ходе проведения работы были допущены ошибки
Хорошо	Работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий, но допущена одна ошибка или не более двух недочетов и обучающийся может их исправить самостоятельно или с небольшой помощью преподавателя
Отлично	Работа выполнена в полном объеме без ошибок с соблюдением необходимой последовательности действий

Практическое задание для формирования «Уметь» компетенции ПК6

Управление качеством торговых услуг

Решение практических задач

Задача 1. Фирма реализует 4 ассортиментные группы продукции трем сегментам покупателей. Средняя рентабельность реализации продукции первой ассортиментной группы составляет 20 %, второй – 10%, третьей – 5% и четвертой – 1 %. Потребители первого сегмента в основном приобретают продукцию первой и второй ассортиментных групп; потребители второго сегмента покупают продукцию первой и четвертой группы; потребители третьего сегмента покупают продукцию третьей и четвертой группы. Проанализируйте выгодность трех сегментов потребителей и предложите стратегические направления дальнейшей работы с ними.

Задача 2. В исследовании имиджа торговой марки оценивалось восприятие четырех торговых марок («А», «В», «С», «D») одной и той же товарной категории. Коэффициенты важности четырех наиболее значимых характеристик товара равны: 0,4; 0,3; 0,2; 0,1. Оценки воспринимаемого присутствия каждой характеристики составляют: у марки «А» – 8, 4, 1, 1; у марки «В» – 8, 3, 5, 3; у марки «С» – 6, 6, 5, 3; у марки «D» – 5, 9, 6, 5. Требуемый минимум по характеристикам составляет: 5, 3, 2, 2. Возможная максимальная оценка составляет 9. Какую марку предпочтет рынок, если покупатели руководствуются компенсационными / некомпенсационными правилами принятия решения?

Задача 3. Проанализируйте лиц, которые участвуют в принятии решения о покупке следующих товаров: прохладительных напитков, ювелирных изделий из драгоценных металлов; косметических товаров для детей дошкольного возраста; диетических продуктов для взрослых; мучных кондитерских изделий; товаров для новобрачных. Какой тип покупательского поведения характерен для каждого из предложенных товаров? Предложите вариант рекламы продукции и на кого она должна быть

направлена.

Задача 4. Четыре клиента магазина ответили на представленный продавцом товар следующим образом: 1) «Меня не интересуют все эти подробности. Что конкретно Вы хотите сказать?» 2) «С Вами приятно общаться. Обязательно приду к Вам еще». 3) «Мне кажется, Вы не вполне разбираетесь в технических особенностях этого оборудования». 4) «Я не уверен, что наше руководство правильно отреагирует на эту сделку». 5) «Каким образом Вы рассчитали предполагаемый объем сбыта?» Проведите классификацию клиентов, используя теорию С. Деллингер.

Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	Работа выполнена не полностью и объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов
Удовлетворительно	Работа выполнена не полностью, но не менее 50% объема, что позволяет получить правильные результаты и выводы; в ходе проведения работы были допущены ошибки
Хорошо	Работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий, но допущена одна ошибка или не более двух недочетов и обучающийся может их исправить самостоятельно или с небольшой помощью преподавателя
Отлично	Работа выполнена в полном объеме без ошибок с соблюдением необходимой последовательности действий

Вопросы для проведения промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Тема 1. Предмет, цели и задачи услуг в торговле

1. Роль и место дисциплины в профессиональном цикле дисциплин, их взаимосвязь.
2. Состояние и проблемы услуг в торговле.
3. Опыт практической деятельности розничных магазинов и оптовых баз в области услуг в торговле.

Тема 2. Услуги на потребительском рынке

4. Технология завоевания клиентской лояльности. Работа с клиентами.
5. Постоянные клиенты. Диагностика и мониторинг ситуаций постоянных клиентов.
6. Факторы, влияющие на удержание клиента. Установление контакта с целью долгосрочного сотрудничества.
7. Сбор информации о ситуации клиента. Анализ информации о ситуации клиента.

Тема 3. Мерчандайзинг в розничной торговле

8. Планировка торгового зала. Создание микроклимата продаж.
9. Основные принципы и правила коммерческого показа товаров.
10. Стационарный мерчандайзинг. Визитный мерчандайзинг.
11. Мерчандайзинг как метод стимулирования сбыта в рознице и как достижение оптимального представления товара на полке.

Тема 4. Методология торгового обслуживания в разных типах предприятий розничной торговли

12. Система торгового обслуживания.
13. Процесс торгового обслуживания. Условия торгового обслуживания.
14. Виды индивидуального обслуживания клиентов на разных типах предприятий розничной торговли.
15. Метод продажи товаров. Традиционный метод продажи.
16. Самообслуживание. Продажа товаров по заказам. Распродажа. Выставка-продажа.
17. Качество торгового обслуживания.
18. Скорость торгового обслуживания. Культура торгового обслуживания.

Тема 5. Управление качеством торговых услуг

19. Услуги торгового сервиса.
20. Особенности продажного и послепродажного сервиса, его оценка.
21. Жизненный цикл услуг, основные принципы их разработки.
22. Понятие маркетинга торговых услуг.
23. Качество услуг и требования к уровню их исполнения.
24. Характерные признаки торговых услуг.
25. Услуги оптовой торговли.
26. Требования к обеспечению качества торговой услуги в процессе ее предоставления.
27. Сертификация системы менеджмента качества и услуг торговли.

Тема 6. Этика в торговле

28. Содержательные концепции мотивации. Понятие и виды мотивов.
29. Функции и обязанности руководителя. Качества руководителя.
30. Пути повышения эффективности использования рабочего времени.
31. Социальная ответственность и этика управления.
32. Этика и современное управление.

Уровни и критерии итоговой оценки результатов освоения дисциплины

	Критерии оценивания	Итоговая оценка
Уровень 1. Недостаточный	Незнание значительной части программного материала, неумение даже с помощью преподавателя сформулировать правильные ответы на задаваемые вопросы, невыполнение практических заданий	Неудовлетворительно/Незачтено
Уровень 2. Базовый	Знание только основного материала, допустимы неточности в ответе на вопросы, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, затруднения при решении практических задач	Удовлетворительно/зачтено
Уровень 3. Повышенный	Твердые знания программного материала, допустимые несущественные неточности при ответе на вопросы, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, затруднения при решении практических задач	Хорошо/зачтено
Уровень 4. Продвинутый	Глубокое освоение программного материала, логически стройное его изложение, умение связать теорию с возможностью ее применения на практике, свободное решение задач и обоснование принятого решения	Отлично/зачтено

7. Ресурсное обеспечение дисциплины

Лицензионное программно-информационное обеспечение	<ol style="list-style-type: none"> 1. Microsoft Windows (лицензионное программное обеспечение) 2. Microsoft Office (лицензионное программное обеспечение) 3. Google Chrome (свободно-распространяемое программное обеспечение) 4. Браузер Спутник (свободно-распространяемое программное обеспечение отечественного производства) 5. Kaspersky Endpoint Security (лицензионное программное обеспечение) 6. «Антиплагиат.ВУЗ» (лицензионное программное обеспечение)
Современные профессиональные базы данных	<ol style="list-style-type: none"> 1. Консультант+ (лицензионное программное обеспечение отечественного производства) 2. http://www.garant.ru (ресурсы открытого доступа)

Информационные справочные системы	<ol style="list-style-type: none"> 1. https://elibrary.ru - Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (ресурсы открытого доступа) 2. https://www.rsl.ru - Российская Государственная Библиотека (ресурсы открытого доступа) 3. https://link.springer.com - Международная реферативная база данных научных изданий Springerlink (ресурсы открытого доступа) 4. https://zbmath.org - Международная реферативная база данных научных изданий zbMATH (ресурсы открытого доступа)
Интернет-ресурсы	<ol style="list-style-type: none"> 1. http://window.edu.ru - Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам" 2. https://openedu.ru - «Национальная платформа открытого образования» (ресурсы открытого доступа) 3. http://docs.cntd.ru/document/gost-r-51304-2009 4. http://uchebnikirus.com/marketing/organizatsiya_torgivli_-_apopiy_vv/osnovni_vidi_poslug_torgivli.htm 5. http://zakoniros.ru/?p=7247
Материально-техническое обеспечение	<p>Учебные аудитории для проведения: занятий лекционного типа, обеспеченные наборами демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации, помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.</p>

8. Учебно-методические материалы

№	Автор	Название	Издательство	Год издания	Вид издания	Кол-во в библиотеке	Адрес электронного ресурса	Вид доступа
1	2	3	4	5	6	7	8	9
9.1 Основная литература								
9.1.1	Антипов А.А.	Этика делового общения	Университет ИТМО	2014	учебно-методическое пособие	-	http://www.iprbookshop.ru/65399.html	по логину и паролю
9.1.2	Дашков Л.П. Памбухчиянц В.К. Памбухчиянц О.В.	Организация, технология и проектирование предприятий (в торговле)	Дашков и К	2019	учебник	-	http://www.iprbookshop.ru/85263.html	по логину и паролю
9.1.3	Соломатин А.Н. Бахарев В.В. Капустина И.В.	Управление капиталом предприятия торговли	Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого	2017	учебное пособие	-	http://www.iprbookshop.ru/83313.html	по логину и паролю
9.1.4	Шальнова О.А. Зинцова М.В. Ребрикова Н.В.	Технологии формирования потребительской лояльности в розничной торговле	Дашков и К	2014	монография	-	http://www.iprbookshop.ru/60269.html	по логину и паролю
9.2 Дополнительная литература								

9.2.1	Недякин М.В.	Искренний сервис	Манн, Иванов и Фербер	2014	практическое руководство	-	http://www.iprbookshop.ru/39215.html	по логину и паролю
9.2.2	Джон Шоул	Первоклассный сервис как конкурентное преимущество	Альпина Паблишер	2019	практическое руководство	-	http://www.iprbookshop.ru/86759.html	по логину и паролю
9.2.3	Виговская М.Е.	Профессиональная этика и этикет	Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2021	учебное пособие	-	http://www.iprbookshop.ru/102277.html	по логину и паролю

9. Особенности организации образовательной деятельности для лиц с ограниченными возможностями здоровья

В МФЮА созданы специальные условия для получения высшего образования по образовательным программам обучающимися с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

Для перемещения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в МФЮА созданы специальные условия для беспрепятственного доступа в учебные помещения и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

При получении образования обучающимся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература. Также имеется возможность предоставления услуг ассистента, оказывающего обучающимся с ограниченными возможностями здоровья необходимую техническую помощь, в том числе услуг сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Получение доступного и качественного высшего образования лицами с ограниченными возможностями здоровья обеспечено путем создания в университете комплекса необходимых условий обучения для данной категории обучающихся. Информация о специальных условиях, созданных для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, размещена на сайте университета (<http://www.mfua.ru/sveden/objects/#objects>).

Для обучения инвалидов и лиц с ОВЗ, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата обеспечиваются и совершенствуются материально-технические условия беспрепятственного доступа в учебные помещения, столовую, туалетные, другие помещения, условия их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и др.).

Для адаптации к восприятию обучающимися инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушенным слухом справочного, учебного материала, предусмотренного образовательной программой по выбранным направлениям подготовки, обеспечиваются следующие условия:

- для лучшей ориентации в аудитории, применяются сигналы, оповещающие о начале и конце занятия (слово «звонок» пишется на доске);
- внимание слабослышащего обучающегося привлекается педагогом жестом (на плечо кладется рука, осуществляется нерезкое похлопывание);
- разговаривая с обучающимся, педагог смотрит на него, говорит ясно, короткими предложениями, обеспечивая возможность чтения по губам.

Компенсация затруднений речевого и интеллектуального развития слабослышащих инвалидов и лиц с ОВЗ проводится за счет:

- использования схем, диаграмм, рисунков, компьютерных презентаций с гиперссылками, комментирующими отдельные компоненты изображения;
- регулярного применения упражнений на графическое выделение существенных признаков предметов и явлений;
- обеспечения возможности для обучающегося получить адресную консультацию по электронной почте по мере необходимости.

Для адаптации к восприятию инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушениями зрения справочного, учебного, просветительского материала, предусмотренного образовательной программой МФЮА по

выбранной специальности, обеспечиваются следующие условия:

ведется адаптация официального сайта в сети Интернет с учетом особых потребностей инвалидов по зрению, обеспечивается наличие крупношрифтовой справочной информации о расписании учебных занятий;

в начале учебного года обучающиеся несколько раз проводятся по зданию МФЮА для запоминания месторасположения кабинетов, помещений, которыми они будут пользоваться;

педагог, его собеседники, присутствующие представляются обучающимся, каждый раз называется тот, к кому педагог обращается;

действия, жесты, перемещения педагога коротко и ясно комментируются;

печатная информация предоставляется крупным шрифтом (от 18 пунктов), тотально озвучивается;

обеспечивается необходимый уровень освещенности помещений;

предоставляется возможность использовать компьютеры во время занятий и право записи объяснения на диктофон (по желанию обучающегося).

Форма проведения текущей и промежуточной аттестации для обучающихся с ОВЗ определяется преподавателем в соответствии с учебным планом. При необходимости обучающемуся с ОВЗ с учетом его индивидуальных психофизических особенностей дается возможность пройти промежуточную аттестацию устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п., либо предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

Год начала подготовки студентов - 2018