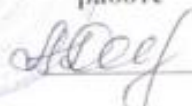


Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Северо-Осетинский государственный университет
имени Коста Левановича Хетагурова»



УТВЕРЖДАЮ

проректор по учебной
работе

 А.М. Дигурова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Этические аспекты товароведной деятельности»

Направление подготовки 38.03.07 Товароведение

Квалификация (степень) выпускника – бакалавр

Владикавказ 2017

Программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом по направлению 38.03.07 Товароведение, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 04 декабря 2015 г., N1429 (ред. от 20.04.2016 г.), учебным планом подготовки бакалавра по направлению 38.03.07 Товароведение, утвержденным ученым советом ФГБОУ ВО «СОГУ» от 27.04.2017 г., протокол № 11.

Составитель: к.т.н. Нартикоева А.О.

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры товароведения и технологии продуктов питания

(протокол № 8 от «19» июня 2017 г.)

Заведующий кафедрой  Ибрагимова З.Р.

Одобрена советом факультета химии, биологии и биотехнологии

(протокол № 10 от «30» июня 2017 г.)

Председатель  Акаева Ф.А.

1. Структура, и общая трудоемкость дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы (72 часа).

	Очная форма обучения	Заочная форма обучения
Курс	2	
Семестр	3	
Лекции	-	4
Семинарские занятия	36	6
Лабораторные занятия	-	
Консультации	-	
Итого аудиторных занятий	36	
Самостоятельная работа	36	62
Курсовая работа	-	
Форма контроля		
экзамен	-	
Зачет	зачет	зачет
Общее количество часов	72	72

2. Цели освоения дисциплины

Дать учащимся общее понимание психологических закономерностей, происходящих в процессе взаимодействия продавца (коммерсанта) и покупателя (клиента), а также вооружить их базовыми навыками работы в коллективе предприятия торговли.

Курс опирается на знания и умения, полученные студентами при изучении дисциплин гуманитарного, экономического и психологического циклов, а также на знания и навыки, сформированные профессиональной деятельностью и жизненным опытом студентов. В рамках курса прорабатываются и закрепляются многие понятия специальных дисциплин, связанных с коммерческой деятельностью предприятий.

Учебные задачи дисциплины:

- ознакомление с основными принципами психологии торговли,
- понимание закономерности процесса продажи,
- выработка определенного умения разбираться в основных формах покупательского поведения,
- формирование индивидуального стиля профессионального поведения.

3. Место дисциплины в структуре ООП бакалавриата

Б.1.В.ДВ.03.02 Вариативная часть. Дисциплины по выбору. Особое значение для усвоения материала курса имеют такие предметы, как: «Философия» (ОК-1), (ОК-6). Из этих дисциплин берутся многие базовые понятия курса. Предполагается, что студенты хорошо понимают и умеют использовать во взаимодействии философские понятия исторические факты.

Для освоения данной учебной дисциплины (УД) студент *должен:*

знать:

- основы философских знаний, этапы и закономерности развития философии (**ОК-1**);
- этические нормы общения с коллегами и партнерами (**ОК-6**);

уметь:

- применять общие законы философии для решения профессиональных задач **(ОК-1)**;
- строить межличностные отношения и работать в группе **(ОК-6)**;

владеть:

- основами философского мышления, навыками сбора, систематизации и самостоятельного анализа информации о социально-политических и экономических процессах **(ОК-1)**;
- навыками делового общения в стандартных профессиональных ситуациях;
- навыками постановки целей и выбора наиболее экономичных средств её достижения, исходя из интересов различных субъектов и с учётом непосредственных и отдалённых результатов **(ОК-6)**.

4. Требования к результатам освоения дисциплины

В результате изучения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

Коды компетенций	Содержание компетенций
ОК-6	- способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ОПК-2	- способностью находить организационно-управленческие решения в стандартных и нестандартных ситуациях
ПК – 4	- системным представлением об основных организационных и управленческих функциях, связанных с закупкой, поставкой, транспортированием, хранением, приемкой и реализацией товаров.

Взаимосвязь планируемых результатов обучения по дисциплине с формируемыми компетенциями ОПОП

Коды компетенций ОПОП	Планируемые результаты обучения, соответствующие формируемым компетенциям ОПОП		
	<i>знать</i>	<i>уметь</i>	<i>владеть</i>
ОК-6	- этические нормы общения с коллегами и партнерами	- строить межличностные отношения и работать в группе	- навыками постановки целей и выбора наиболее экономичных средств её достижения, исходя из интересов различных субъектов и с учётом непосредственных и отдалённых результатов
ОПК-2	- основы экономики торгового предприятия и организации торговых процессов и труда	- находить организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	- навыками разработки, принятия и реализации управленческих решений.
ПК – 4	- основы товарного менеджмента и товарную логику;	- осуществлять закупки и реализацию сырья и потребительских товаров.	- методами управления товарами в сфере обращения.

	формирования ассортимента и управления товарными потоками на всех этапах товародвижения.		
--	--	--	--

При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

5. Содержание и учебно-методическая карта дисциплины ОФО

Номер недели	Наименование тем (вопросов), изучаемых по данной дисциплине	Занятия		Самостоятельная работа студентов		Формы контроля Кол-во баллов max	Лит-ра
		лек	сем	Содержание	Часы		
1-2	Этические проблемы деловых отношений.		4			Устный опрос 4б Реферат, презентация 2б	[1],[3], [4]
3-4	Тема 2. Психологические процессы и состояния. Ощущения, восприятие, память, воображение, мышления и речь.		4			Устный опрос 4б Реферат, презентация 2б	[1], [3], [4]
5-6	Тема 2. Психологические процессы и состояния. Воля, эмоции, внимание.		4	Реализация принципа «клиента всегда прав» и защита собственной чести и достоинства продавца. Принципы разрешения сложных ситуаций во взаимоотношениях.	6	Устный опрос 4б Реферат, презентация 2б	[1], [3], [7]
7-8	Тема 3. Факторы, оказывающие влияние на покупательское поведение. Внешние и внутренние факторы, оказывающие влияние на покупательское поведение. Итого за первый рубеж		4	Индивидуальный стиль поведения в спорных ситуациях.	6	Устный опрос 4б Реферат, презентация 3б 25	[1], [2], [5]
	Первая рубежная аттестация					Комп тест 25	
9-10	Тема 4. Типы покупателей. Конфликтные отношения в торговле.		4	Техника прояснения мотивов клиентов. Предложение товаров и услуг, ориентированное на потребности клиента. Принципы работы с клиентом любого типа.	6	Устный опрос 3б Реферат, презентация 2б	[1], [3], [4] [5]

11-12	Тема 5. Этапы цикла общения покупателя и продавца Шкала продажи. Прием и установление контакта. Выявление потребностей. Возражения. Заключение сделки.		4	Процесс делового общения и возможность использования закономерностей вербального и невербального общения.	6	Устный опрос 3б Реферат, презентация 2б	[1], [3], [4] [5]
13-14	Тема 6. Типы и формы поведения продавца в процессе торговли. Понятие индивидуального стиля профессионального поведения.		4	Особенности формирования индивидуального стиля и проблемы профессиональной деформации.	6	Устный опрос 3б Реферат, презентация 2б	[1], [3], [5]
15-16	Тема 7. Профессиональная этика в торговле. Профессиональный такт продавца. Этикет его проявления. Правила поведения продавца.		4	Создание положительного эмоционального фона взаимодействия, принцип доверия, ориентация на долговременные отношения.	6	Устный опрос 3б Реферат, презентация 2б	[1], [3], [4] [5]
17-18	Тема 8. Особенности торгового коллектива.		4			Устный опрос 3б Реферат, презентация 2б	[1], [3], [4] [5]
	Итого за второй рубеж					25	
	Вторая рубежная аттестация					Комп тест 25	
	ИТОГО		36		36	100	

Содержание и учебно-методическая карта дисциплины ЗФО

Номер недели	Наименование тем (вопросов), изучаемых по данной дисциплине	Занятия		Самостоятельная работа студентов		Лит-ра
		лек	сем	Содержание	Часы	
1	Тема 1. Этические проблемы деловых отношений	2				[1],[3], [4]
2				Тема 2. Психологические процессы и состояния. Ощущения, восприятие, память, воображение, мышления и речь.	6	[1], [3], [4]

3				Реализация принципа «клиента всегда прав» и защита собственной чести и достоинства продавца. Принципы разрешения сложных ситуаций во взаимоотношениях.	6	[1], [3], [7]
4	Тема 3. Факторы, оказывающие влияние на покупательское поведение. Внешние и внутренние факторы, оказывающие влияние на покупательское поведение.		2	Индивидуальный стиль поведения в спорных ситуациях.	6	[1], [2], [5]
5				Тема 4. Типы покупателей. Конфликтные отношения в торговле. Техника прояснения мотивов клиентов. Предложение товаров и услуг, ориентированное на потребности клиента. Принципы работы с клиентом любого типа.	10	[1], [2], [5]
6	Тема 5. Этапы цикла общения покупателя и продавца. Шкала продажи. Прием и установление контакта. Выявление потребностей. Возражения. Заключение сделки.		2	Процесс делового общения и возможность использования закономерностей вербального и невербального общения.	8	[1], [3], [4] [5]
	Тема 6. Типы и формы поведения продавца в процессе торговли. Понятие индивидуального стиля профессионального поведения.		2	Особенности формирования индивидуального стиля и проблемы профессиональной деформации.	6	[1], [3], [5]
	Тема 7. Профессиональная этика в торговле. Профессиональный такт продавца. Этикет его проявления. Правила поведения продавца.	2		Создание положительного эмоционального фона взаимодействия, принцип доверия, ориентация на долговременные отношения.	6	[1], [3], [4] [5]
				Тема 8. Особенности торгового коллектива.	6	[1], [3], [4] [5]
	ИТОГО	4	6		62	

Примечания: 1. Все виды учебной работы могут проводиться дистанционно на основании локальных нормативных актов.

2. В целях реализации индивидуального подхода к обучению студентов, осуществляющих учебный процесс по индивидуальной траектории в рамках индивидуального рабочего плана, изучение данной дисциплины может осуществляться через индивидуальные консультации преподавателя очно, в часы консультаций, по электронной почте, а также с использованием Webex, платформы дистанционного обучения Moodle, личный кабинет студента на сайте СОГУ, других элементов ЭИОС СОГУ.

6. Образовательные технологии

Лекции, лекции-беседы, практические занятия, самостоятельная работа студентов.

Используются интерактивные методы обучения: презентации, диспуты, семинары.

№	Тема	Вид занятия	Активные формы	Интерактивные формы
1.	Тема 1. Этические проблемы деловых отношений	Семинар	Опрос, обсуждение рефератов	
2.	Тема 2. Психологические процессы и состояния.	Семинар	Опрос, обсуждение рефератов	
3.	Тема 3. Факторы, оказывающие влияние на покупательское поведение.	Семинар	Опрос, обсуждение рефератов	
4.	Тема 4. Типы покупателей. Конфликтные отношения в торговле.	Семинар		Презентации
5.	Тема 5. Этапы цикла общения покупателя и продавца	Семинар		Презентации
6.	Тема 6. Типы и формы поведения продавца в процессе торговли. Понятие индивидуального стиля профессионального поведения.	Семинар		Групповая дискуссия
7.	Тема 7. Профессиональная этика в торговле.	Семинар	Опрос, обсуждение рефератов	
8.	Тема 8. Особенности торгового коллектива.	Семинар		Выполнение тестовых заданий

Презентации на основе современных мультимедийных средств - самый эффективный способ донесения важной информации при публичных выступлениях. Слайд-презентации с использованием мультимедийного оборудования позволяют эффективно и наглядно представить содержание изучаемого материала, выделить и проиллюстрировать сообщение, которое несет поучительную информацию, показать ее ключевые содержательные пункты. Использование интерактивных элементов позволяет усилить эффективность публичных выступлений, являющихся частью профессиональной деятельности преподавателя.

Групповая дискуссия (обсуждение вполголоса). Для проведения такой дискуссии все студенты, присутствующие на лабораторном занятии, разбиваются на небольшие подгруппы, которые обсуждают те или иные вопросы, входящие в тему занятия. Обсуждение может организовываться двояко: либо все подгруппы анализируют один и тот же вопрос, либо какая-то крупная тема разбивается на отдельные задания. Традиционные материальные результаты обсуждения таковы: составление списка интересных мыслей, выступление одного или двух членов подгрупп с докладами, составление методических разработок или инструкций, составление плана действий.

Выполнение тестовых заданий. Тестирование – контроль знаний с помощью тестов, которые состоят из условий (вопросов) и вариантов ответов для выбора (вопросы к зачёту и практические задания, используемые в ходе текущего контроля).

Тесты удобно использовать для быстрой проверки усвоения студентами материала по курсу, повторения пройденного. Преимущества использования тестирования перед другими формами контроля знаний студентов заключаются в том, что тестирование позволяет быстро оценить знания большого числа обучаемых при сравнительно несложной и оперативной проверке результатов выполнения тестов.

Перед применением тестов необходимо сообщить студентам об основных правилах тестирования (их можно изложить как устно, так и в форме краткой письменной инструкции, помещенной перед собственно тестовыми заданиями, которые раздаются студентам). В частности, следует разъяснить, сколько вариантов ответа среди предложенных могут быть правильными (в зависимости от используемых тестов), допускается ли использование каких-либо материалов, в какой форме требуется отметить правильный, по мнению студента, ответ (галочка, крестик и т.д.), сколько времени дается на выполнение задания и т.д.

7. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа обучающихся является одним из видов учебных занятий. Самостоятельная работа проводится с целью:

- систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся студентов;
- углубления и расширения теоретических знаний;
- формирования умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- формирования самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развития исследовательских умений.

Самостоятельная работа обучающихся осуществляется на протяжении изучения всей дисциплины в соответствии с утвержденной в учебном плане трудоемкостью (для очной формы обучения 36 часов) и состоит из:

- работы студентов с лекционными материалами, поиска и анализа литературы и электронных источников информации по заданной теме;
- выполнения заданий для самостоятельной работы в ЭИОС СОГУ;
- изучения теоретического, правового и статистического материала для подготовки к семинарским занятиям;
- подготовки к экзамену.

Темы и формы внеаудиторной самостоятельной работы, ее трудоёмкость содержатся в разделе 5, табл. 5.1.

Методические рекомендации по написанию рефератов

Реферат — письменная работа по определенной научной проблеме, краткое изложение содержания научного труда или научной проблемы. Он является действенной формой самостоятельного исследования научных проблем на основе изучения текстов, специальной литературы, а также на основе личных наблюдений, исследований и практического опыта. Реферат помогает выработать навыки и приемы самостоятельного

научного поиска, грамотного и логического изложения избранной проблемы и способствует приобщению студентов к научной деятельности.

Последовательность работы:

1. Выбор темы исследования. Тема реферата выбирается студентом на основе его научного интереса. Также помощь в выборе темы может оказать преподаватель.

2. Планирование исследования. Включает составление календарного плана научного исследования и плана предполагаемого реферата. Календарный план исследования включает следующие элементы: выбор и формулирование проблемы, разработка плана исследования и предварительного плана реферата; сбор и изучение исходного материала, поиск литературы; анализ собранного материала, теоретическая разработка проблемы; сообщение о предварительных результатах исследования; литературное оформление исследовательской проблемы; обсуждение работы (на семинаре и т. п.).

План реферата характеризует его содержание и структуру. Он должен включать в себя: введение, где обосновывается актуальность проблемы, ставятся цель и задачи исследования; основная часть, в которой раскрывается содержание проблемы; заключение, где обобщаются выводы по теме и даются практические рекомендации.

3. Поиск и изучение литературы. Для выявления необходимой литературы следует обратиться в библиотеку или к преподавателю. Подбранную литературу следует зафиксировать согласно ГОСТ по библиографическому описанию произведений печати.

Для разработки реферата достаточно изучение 4-5 важнейших статей по избранной проблеме. При изучении литературы необходимо выбирать материал, не только подтверждающий позицию автора реферата, но и материал для полемики.

4. Обработка материала. При обработке полученного материала автор должен: систематизировать его по разделам; выдвинуть и обосновать свои гипотезы; определить свою позицию, точку зрения по рассматриваемой проблеме; уточнить объем и содержание понятий, которыми приходится оперировать при разработке темы; сформулировать определения и основные выводы, характеризующие результаты исследования; окончательно уточнить структуру реферата.

5. Оформление реферата. При оформлении реферата рекомендуется придерживаться следующих правил: Следует писать лишь то, чем автор хочет выразить сущность проблемы, ее логику; Писать строго последовательно, логично, доказательно (по схеме: тезис – обоснование – вывод); Писать ярко, образно, живо, не только вскрывая истину, но и отражая свою позицию, пропагандируя полученные результаты; Писать осмысленно, соблюдая правила грамматики, не злоупотребляя наукообразными выражениями.

Реферат выполняется в соответствии с требованиями стандартов, разработанных для данного вида документов. Работа должна быть выполнена на белой бумаге стандартного листа А4. Текст должен быть отпечатан на компьютере в текстовом редакторе Microsoft Word и отвечать следующим требованиям: параметры полей страниц должны быть в пределах: верхнее и нижнее – по 20 мм, правое – 10 мм, левое – 30 мм, шрифт – Times New Roman, размер шрифта – 14, межстрочный интервал – полуторный. Лента принтера – только чёрного цвета. Нумерация страниц в реферате должна быть сквозной, начиная с третьей страницы. Номер проставляется арабскими цифрами вверху каждой страницы справа.

При изложении материала необходимо придерживаться принятого плана.

Библиографический список составляется на основе источников, которые были просмотрены и изучены студентом при написании реферата. Данный список отражает

самостоятельную творческую работу студента, что позволяет судить о степени его подготовки и углублении в выбранную тематику. Вся использованная литература размещается в следующем порядке: законодательные акты, постановления, нормативные документы; вся учебная литература в алфавитном порядке, затем средства периодической печати в алфавитном порядке; источники из сети Интернет.

Методические рекомендации по созданию мультимедийной презентации

Структура и содержание презентации – это личное творчество автора. Полезно использовать шаблоны оформления для подготовки компьютерной презентации.

Слайды желательно не перегружать текстом, лучше разместить короткие тезисы. На слайдах необходимо демонстрировать небольшие фрагменты текста доступные для чтения на расстоянии; 2-3 фотографии или рисунка. Наиболее важный материал лучше выделить.

Таблицы с цифровыми данными плохо воспринимаются со слайдов, в этом случае цифровой материал, по возможности, лучше представить в виде графиков и диаграмм.

Не следует излишне увлекаться мультимедийными эффектами анимации. Особенно нежелательны такие эффекты как вылет, вращение, волна, побуквенное появление текста и т.д. Оптимальная настройка эффектов анимации – появление, в первую очередь, заголовка слайда, а затем — текста по абзацам. При этом если несколько слайдов имеют одинаковое название, то заголовок слайда должен постоянно оставаться на экране.

Чтобы обеспечить хорошую читаемость презентации необходимо подобрать темный цвет фона и светлый цвет шрифта. Нельзя также выбирать фон, который содержит активный рисунок.

Желательно подготовить к каждому слайду заметки по докладу. Затем распечатать их и использовать при подготовке или на самой презентации. Можно распечатать некоторые ключевые слайды в качестве раздаточного материала.

Необходимо обязательно соблюдать единый стиль оформления презентации и обратить внимание на стилистическую грамотность.

Следует пронумеровать слайды. Это позволит быстро обращаться к конкретному слайду в случае необходимости.

Рекомендации по содержанию и структуре слайдов мультимедийной презентации:

1-й слайд (титульный), на фоне которого студент представляет тему проекта, ФИО и научного руководителя.

2-й слайд. Включает в себя объект, предмет и гипотезу исследования.

3-й слайд. Содержит цель и задачи исследования. Цель проекта должна быть написана на экране крупным шрифтом. Здесь же, если позволяет место, можно написать и задачи. Задачи могут быть представлены и на следующем слайде.

4-й - слайд. Содержит структуру работы, которую можно предоставить, например, в виде графических блоков со стрелками. А также – перечисление применяемых методов и методик.

5-й - слайд. Представляется содержание и теоретическая значимость проекта. Суть решаемой проблемы может быть представлена в виде схем, таблиц, диаграмм, графиков, фотографий, фрагментов фильмов и т.п. На теоретическую часть представления проекта должно быть создано несколько слайдов.

6-й - слайд. Возможности применения результатов работы на практике. На эту тему также должно быть несколько слайдов.

7-й слайд. Главные выводы, итоги, результаты проекта целесообразно поместить на отдельном слайде. При этом не следует перечислять то, что было сделано, а лаконично изложить суть значимости проекта или полученных результатов исследования.

Последний слайд. В конец презентации желательно поместить слайд с текстом «Спасибо за внимание!».

Методические указания по проведению практических занятий по дисциплине

«Этические аспекты товароведной деятельности»

Дисциплина «Этические аспекты товароведной деятельности» читается в течение одного семестра по два часа в неделю (проводятся семинарские занятия).

Семинарские/практические занятия призваны научить студента самостоятельно работать с учебными текстами, анализировать материал. В начале занятия рекомендуется рассмотреть соответствующий теоретический материал. Затем идет практический разбор изучаемого материала, разбирается каждый конкретный пример.

В начале практического занятия следует обратить внимание на теоретические вопросы по теме занятия. Первоначально идет опрос теоретического материала темы занятия. Затем в ряде вопросов преподавателя следует сконцентрировать внимание на основных идеях темы занятия. Вопросы должны включать в себя различные вариации элементарных ситуаций, отображающих основные идеи темы занятия в их взаимной взаимосвязи. Задаваемые вопросы должны быть короткими и максимально проявлять в студентах их сообразительность.

Устный опрос является одним из основных способов учета знаний студентов.

Различают фронтальный, индивидуальный и комбинированный опрос.

Фронтальный опрос проводится в форме беседы преподавателя с группой. Он органически сочетается с повторением пройденного, являясь средством для закрепления знаний и умений. Его достоинство в том, что на активную умственную работу можно вовлечь всех студентов группы. Для этого вопросы должны допускать краткую форму ответа, быть лаконичными, логически взаимосвязанными друг с другом, даны в такой последовательности, чтобы ответы студентов в совокупности могли раскрыть содержание раздела, темы. С помощью фронтального опроса преподаватель имеет возможность проверить выполнение студентами домашнего задания, выяснить готовность группы к изучению нового материала, определить сформированность основных понятий, усвоение нового учебного материала, который был только что разобран на занятии.

Индивидуальный опрос предполагает обстоятельные, связные ответы студентов на вопрос, относящийся к изучаемому учебному материалу, поэтому он служит важным учебным средством развития речи, памяти, мышления студентов. Чтобы сделать такую проверку более глубокой, необходимо ставить перед студентами вопросы, требующие развернутого ответа.

Вопросы для индивидуального опроса должны быть четкими, ясными, конкретными, емкими, иметь прикладной характер, охватывать основной, ранее пройденный материал программы. Их содержание должно стимулировать студентов логически мыслить, сравнивать, анализировать, доказывать, подбирать убедительные примеры, устанавливать причинно-следственные связи, делать обоснованные выводы и этим способствовать объективному выявлению знаний студентов.

Вопросы обычно задают всей группе и после небольшой паузы, необходимой для того, чтобы студенты поняли его и приготовились к ответу, вызывают для ответа конкретного студента.

Письменная проверка наряду с устной является важнейшим методом контроля знаний, умений и навыков студентов. Однородность работ, выполняемых студентами, позволяет предъявлять ко всем одинаковые требования, попытается объективность оценки результатов обучения. Применение этого метода дает возможность в наиболее короткий срок одновременно проверить усвоение учебного материала всеми студентами группы, определить направления для индивидуальной работы с каждым.

Письменная проверка используется во всех видах контроля и осуществляется как в аудиторной, так и во внеаудиторной работе (выполнение домашних заданий).

Методические рекомендации по использованию информационно-коммуникативных технологий обучения

Для изучения лекционного материала дисциплины применяются аудиовизуальные (мультимедийные) технологии, которые не отрицают традиционные, проверенные временем методы преподавания, но, при этом, они повышают наглядность, информативность, оперативность в подаче информации, позволяют экономить время занятий.

Каждое семинарское занятие имеет свою особую форму проведения, свою методологическую специфику, что позволяет развивать у студентов различные как общекультурные, так и профессиональные компетенции. Постановка проблемы, разбор актуальных конкретных и гипотетических ситуаций, создание атмосферы диалога между преподавателем и группой позволяет работать индивидуально и в малых группах, коллективно обсуждать определенный тематический материал, а также инициировать самостоятельную работу студентов. При осмыслении содержания вопросов практических занятий преследуется цель соблюдать преемственность в профессиональном и в творческом развитии студентов.

Контроль самостоятельной работы студентов призван сделать процесс обучения более целостным и органичным. Его задача не оставить без внимания даже, на первый взгляд, малозначительные вопросы.

Компьютерное тестирование позволяет осуществлять итоговый контроль знаний студентов. Тестовый материал включает в себя содержание вопросов по каждому из обозначенных программой разделов.

Каждый вопрос предполагает несколько вариантов ответов, среди которых имеются абсолютно неверный, правильный и в большей или меньшей степени раскрывающий сущность вопроса. В процессе компьютерного тестирования задача студентов определяется как выбор правильного ответа из многообразия вариантов. В тестовых заданиях есть вопросы на соответствие. В процессе компьютерного тестирования, задача студента определяется как выбор правильного ответа из многообразия вариантов.

Вопросы и темы, отводимые на выполнение самостоятельной работы по дисциплине, а также критерии оценивания по каждому виду работы содержатся в разделе 8 РПД.

8. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, рубежной аттестации и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Рабочая программа предусматривает проведение лекционных и практических занятий, а также следующие виды работ: самостоятельную работу студентов по

подготовке устных докладов, написанию рефератов, подготовку презентаций и обсуждений по темам дисциплины - работу в активной и интерактивной формах.

Виды контроля.

Рабочая программа предполагает текущий и промежуточный контроль знаний.

Текущий контроль – это непрерывно осуществляемый мониторинг уровня усвоения знаний и формирования умений и навыков в течение семестра или учебного года. Текущий контроль знаний, умений и навыков студентов осуществляется в ходе учебных (аудиторных) занятий, проводимых по расписанию. Формами текущего контроля выступают *опросы на семинарских и практических занятиях, а также короткие (до 15 мин.) задания*, выполняемые студентами в начале лекции с целью проверки наличия знаний, необходимых для усвоения нового материала или в конце лекции для выяснения степени усвоения изложенного материала.

Рубежный контроль осуществляется по более или менее самостоятельным разделам – учебным модулям курса и проводится по окончании изучения материала модуля в заранее установленное время. Рубежный контроль проводится с целью определения качества усвоения материала учебного модуля в целом. В течение семестра проводится два таких контрольных мероприятия по графику.

Темы и критерии оценивания самостоятельной работы

Примерная тематика рефератов

(для формирования компетенций ОК-6, ОПК-2, ПК-4)

1. Престиж профессии продавца в современном обществе.
2. Факторы привлекательности магазина для клиентов.
3. Образ эффективного продавца в представлениях продавцов и покупателей.
4. Профессиональный отбор продавцов.
5. Профессиональная подготовка современного продавца.
6. Профессиональная мотивация продавца.
7. Типы покупателей.
8. Мотивация покупателей.
9. Конфликты с покупателями: типология, выход, предупреждение.
10. Внутрифирменное обучение как условие подготовки профессионального продавца.
11. Коммуникация продавца и покупателя.
12. Психологический комфорт клиента: взгляд продавца и покупателя.
13. Индивидуальный стиль профессиональной деятельности продавца.
14. Проблема повышения лояльности клиентов.
15. Психологические основы эффективной презентации товара.

Оценочный лист защиты рефератов (докладов)

Наименование показателя	Выявленные недостатки и замечания	Баллы
1. Качество исследовательской работы (реферата, экономического обзора)		
1. Грамотность изложения и качество оформления работы		0,5
2. Самостоятельность выполнения работы, глубина проработки материала, использование рекомендованной и справочной литературы		0,5
3. Обоснованность и доказательность выводов		1

Общая оценка за выполнение ИР		2
II. Качество доклада		
1. Соответствие содержания доклада содержанию работы		0,5
2. Выделение основной мысли работы		0,5
3. Качество изложения материала		0,5
Общая оценка за доклад		1,5
III. Ответы на дополнительные вопросы по содержанию работы		
Вопрос 1		0,5
Вопрос 2		0,5
Вопрос 3		0,5
Общая оценка за ответы на вопросы		1,5
Итоговая оценка за защиту		5

Перечень тем для подготовки презентаций

(для формирования компетенций ОК-6, ОПК-2, ПК-4)

1. Психологические типы покупателей.
2. Конфликтные отношения в торговле.
3. Этапы цикла общения покупателя и продавца.
4. Типы и формы поведения продавца в процессе торговли.
5. Понятие индивидуального стиля профессионального поведения.
6. Методы работы со сложными, проблемными клиентами.
7. Основные принципы выхода из конфликтных ситуаций.

Критерии оценивания студента за подготовку презентации

Критери и/бал	4	3	2	1
Содержание презентации	Четко сформулирована цель и раскрыта тема исследования. В краткой форме дана полная информация по теме исследования и дан ответ на проблемный вопрос. Даны ссылки на используемые ресурсы.	Сформулирована цель и тема исследования. Частично изложена информация по теме исследования и дан ответ на проблемный вопрос. Даны ссылки на используемые ресурсы.	Сформулирована цель и тема исследования. Содержание полностью не раскрыто. Информация по теме исследования неточна. Проблема до конца не решена. Не даны ссылки на используемые ресурсы.	Не сформулирована цель и тема исследования. Проблема не решена.

Дизайн презентации	Соблюдается единый стиль оформления. Презентация красочная и интересная. Используются эффекты анимации, фон, фотографии. В презентации присутствуют авторские находки.	Соблюдается единый стиль оформления. Слайды просты в понимании. Используются некоторые эффекты и фон.	Не соблюдается единый стиль оформления. Слайды просты в понимании. Эффекты и фон не используются.	Не соблюдается стиль оформления. Слайды просты в понимании.
Представление презентации	Автор хорошо владеет материалом по теме исследования. Использует научную терминологию. Обладает навыками ораторского искусства. Полно и точно цитируется использованная литература	Автор владеет материалом по теме исследования, но не смог заинтересовать аудиторию. Недостаточно цитируется литература.	Автор не показал компетентности в представлении презентации. Использованные факты не вызывают доверия. Недостаточно цитируется литература.	Представлены искаженные данные

Промежуточный контроль - итоговая оценка знаний студента, осуществляется по накопительной системе суммированием баллов, полученных в процессе текущего и рубежного контроля.

Форма промежуточного контроля – зачет.

Проведение текущего и промежуточного контроля по дисциплине осуществляется в соответствии с Положением СОГУ.

Балльная структура оценки

Форма контроля	Макс. кол-во баллов
Текущая оценка студента в течение 1-8 недели , в том числе:	25
- выполнение и защита лабораторной работы	10
- выполнение домашних заданий	5
- самостоятельная работа	10
1-я рубежная письменная контрольная работа	25
Текущая оценка студента в течение 10-15 недели , в том числе:	25
- выполнения и защита лабораторной работы	10
- выполнения домашних заданий	5
- самостоятельных работ	10
2-я рубежная письменная контрольная работа	25
Итого	100

Методика формирования результирующей оценки

В ходе текущего контроля студенты могут набрать 0-100 баллов:

1-я рубежная аттестация - максимально 50 баллов; из них:

От 0 до 25 баллов (рубежная аттестация) – тестирование в центре тестирования СОГУ;

От 0 до 25 баллов (текущая оценка) – активная работа за данный период на лабораторных занятиях

2-я рубежная аттестация – максимально 50 баллов; из них:

От 0 до 25 баллов (рубежная аттестация) – тестирование в центре тестирования СОГУ;

От 0 до 25 баллов (текущая оценка) – активная работа за данный период на лабораторных занятиях

Промежуточный контроль:

Учебным планом по данной дисциплине предусмотрен зачет. За устный ответ на зачете студент получает 0-50 баллов. Студенты, получившие в ходе текущего и рубежного контроля 56-100 баллов автоматически получают «зачтено».

Результирующая оценка складывается по соответствующей БРС формуле:

$$(T_1 + T_2) + (P_1 + P_2 + Z):2$$

где $T_1 + T_2$ - количество баллов за текущую работу студентов в семестре

$P_1 + P_2$ - количество баллов за 2 компьютерных тестирований студентов в семестре

Z - количество баллов, набранных на зачете.

В том случае, когда набранные в семестре баллы не позволяют студенту получить удовлетворительной оценки, он имеет право сдавать экзамен в сессию по ведомости № 2 без учета текущих баллов и получить максимально 70 баллов.

Вопросы для подготовки к зачету

(для формирования компетенций ОК-6, ОПК-2, ПК-4)

1. Основные типы поведения продавца, их преимущества и недостатки.
2. Потребности и мотивы обращения покупателя.
3. Техники и принципы прояснения мотивов покупателя.
4. Классификации клиентов по разным признакам. Применимость разных классификаций в условиях сферы гостеприимства.
5. Специфика обслуживания разных типов клиентов.
6. Сложные и проблемные клиенты: типы, причины проблемного поведения, влияние на репутацию фирмы.
7. Методы работы со сложными, проблемными клиентами. Основные принципы выхода из конфликтных ситуаций.
8. Ощущение, как психологический процесс человека, его характеристика.
9. Восприятие, как психологический процесс человека, его характеристика.
10. Память, как психологический процесс человека, ее характеристика.
11. Воображение, как психологический процесс человека, ее характеристика.
12. Мышление и речь, как психологический процесс человека, ее характеристика.
13. Понятие воля.
14. Основные признаки волевого действия.
15. Волевые свойства личности.
16. Эмоциональные состояния человека.
17. Аффект, как психологическое состояние человека, его характеристика.
18. Виды внимания.
19. Основные свойства внимания.
20. Этические проблемы деловых отношений.
21. Закономерности межличностных отношений.
22. Этапы цикла общения покупателя и продавца.
23. Шкала продажи.
24. Шкала продажи: прием и установление контакта, выявление потребностей.

25. Шкала продажи: аргументация, возражения и заключение сделки.
26. Типы и формы поведения продавца в процессе торговли.
27. Понятие индивидуального стиля профессионального поведения.
28. Профессиональный такт продавца.
29. Профессиональная этика в торговле.
30. Этикет его проявления. Правила поведения продавца.

Оценивание ответа студента на зачете

<i>Характеристика ответа</i>	<i>баллы</i>
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию студента.	46-50
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ изложен литературным языком в терминах науки. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа.	41-45
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен в терминах науки. Однако допущены незначительные ошибки или недочеты, исправленные студентом с помощью «наводящих» вопросов преподавателя.	36-40
Дан полный, но недостаточно последовательный ответ на поставленный вопрос, но при этом показано умение выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Ответ логичен и изложен в терминах науки. Могут быть допущены 1–2 ошибки в определении основных понятий, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.	31-35
Дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.	26-30
Дан неполный ответ, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения. Допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, теорий, явлений, вследствие непонимания студентом их существенных и несущественных признаков и связей. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть конкретные проявления обобщенных знаний не показано. Речевое оформление требует поправок, коррекции.	21-25
Дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к	1-20

коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.	
Не получены ответы по базовым вопросам дисциплины.	0

Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Уровень сформированности компетенций			
«Минимальный уровень не достигнут» (менее 55 баллов)	Минимальный уровень» (56-70 баллов)	«Средний уровень» (71-85 баллов)	«Высокий уровень» (86-100 баллов)
Компетенции не сформированы. Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы.	«Компетенции сформированы. Сформированы базовые структуры знаний. Умения фрагментарны и носят репродуктивный характер. Демонстрируется низкий уровень самостоятельности практического навыка.	Компетенции сформированы. Знания обширные, системные. Умения носят репродуктивный характер, применяются к решению типовых заданий. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка.	Компетенции сформированы. Знания твердые, аргументированные, всесторонние. Умения успешно применяются к решению как типовых, так и нестандартных творческих заданий. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка
Описание критериев оценивания			
Обучающийся демонстрирует: - существенные пробелы в знаниях учебного материала; - допускаются принципиальные ошибки при ответе на основные вопросы билета, отсутствует знание и понимание основных понятий и категорий; - непонимание сущности дополнительных вопросов в рамках заданий билета; - отсутствие умения выполнять практические задания, предусмотренные программой дисциплины; - отсутствие готовности (способности) к	Обучающийся демонстрирует: - знания теоретического материала; - неполные ответы на основные вопросы, ошибки в ответе, недостаточное понимание сущности излагаемых вопросов; - неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы; - недостаточное владение литературой, рекомендованной программой дисциплины; - умение без грубых ошибок решать практические задания, которые следует выполнить.	Обучающийся демонстрирует: - знание и понимание основных вопросов контролируемого объема программного материала; - твердые знания теоретического материала. - способность устанавливать и объяснять связь практики и теории, выявлять противоречия, проблемы и тенденции развития; - правильные и конкретные, без грубых ошибок, ответы на поставленные	Обучающийся демонстрирует: - глубокие, всесторонние и аргументированные знания программного материала; - полное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, точное знание основных понятий в рамках обсуждаемых заданий; - способность устанавливать и объяснять связь практики и теории; - логически последовательные, содержательные, конкретные и исчерпывающие

дискуссии и низкую степень контактности.		вопросы; - умение решать практические задания, которые следует выполнить; - владение основной литературой, рекомендованной программой дисциплины; - наличие собственной обоснованной позиции по обсуждаемым вопросам. Возможны незначительные оговорки и неточности в раскрытии отдельных положений вопросов билета, присутствует неуверенность в ответах на	ответы на все задания билета, а также дополнительные вопросы экзаменатора; - умение решать практические задания; - свободное использование в ответах на вопросы материалов рекомендованной основной и дополнительной литературы.
Оценка «неудовлетворительно» / незачтено	Оценка «удовлетворительно» / «зачтено»	Оценка «хорошо» / «зачтено»	Оценка «отлично» / «зачтено»

Примерные тестовые задания (ОК-6, ОПК-2, ПК-4)

Какие из перечисленных факторов, оказывающих влияние на покупательское поведение относятся к внешним

культура

субкультура

общественный класс

референтные группы

психологические

личностные

Какие из перечисленных факторов, оказывающих влияние на покупательское поведение относятся к внутренним

культура

субкультура

общественный класс

референтные группы

психологические

личностные

Совокупность отдельных людей или семей, которые характеризуются схожими убеждениями, стилем жизни, интересами и поведением

культура
субкультура
общественный класс
референтные группы

Некоторая совокупность людей, способных оказывать влияние на отношения и поведение человека

культура
субкультура
общественный класс
референтные группы

Какие группы образуют непосредственно окружающие данного человека люди, и прежде всего члены семьи, соседи, друзья, коллеги по работе

Первичные
Притягивающие
Формальные

В общении с покупателем, какого типа следует быть сдержанным сохранять в течение беседы уважительную дистанцию. Во время разговора держаться спокойно и уверенно

Мыслительного типа
Чувствующего типа
Воспринимающего типа
Решающего типа

В общении с покупателем, какого типа следует излагать конкретные факты и цифры в первую очередь. Излишняя эмоциональность и жестикуляция будет неуместна.

Мыслительного типа
Чувствующего типа
Воспринимающего типа
Решающего типа

В общении с покупателем, какого типа не стоит возражать и тем более спорить с ним, это пустая трата времени.

Мыслительного типа
Чувствующего типа
Воспринимающего типа
Решающего типа

Для какого типа покупателей с осторожностью воспринимает неожиданности и сюрпризы.

Мыслительного типа
Чувствующего типа
Воспринимающего типа
Решающего типа

Какой тип покупателей любит узнавать что-то новое. Он часто переключает своё внимание с предмета на предмет. В разговоре выбирает тему, которая ему интересна в данный момент.

Мыслительный тип
Чувствующий тип
Воспринимающий тип
Решающий тип

Какой тип покупателей находит удовольствие не в получении результата, а в самом процессе, будь то процесс общения, знакомства с новым товаром или обсуждение проблем производства.

Мыслительный тип
Чувствующий тип
Воспринимающий тип
Решающий тип

Кто в большей степени в своем выборе товара полагается на себя, долго рассматривает изделие и поэтому не рекомендуется их торопить

Мужчин
Женщин

Кто согласно делового этикета здоровается первым
подчинённый с начальником
начальник с подчинённым
не имеет значения
в зависимости от ситуации

Кто согласно делового этикета здоровается первым
член делегации с руководителем
руководитель делегации с членом делегации
не имеет значения
в зависимости от ситуации

Кто согласно делового этикета здоровается первым
Вошедший в помещение
Находящиеся в помещении
Не имеет значения
В зависимости от ситуации

Как согласно делового этикета нужно представлять мужчину женщине
он встаёт и слегка кланяется, а женщина остаётся сидящей
женщина и мужчина встают
не имеет значения

Что не принято согласно делового этикета
говорить о присутствующих в третьем лице
представлять мужчину – женщине

Какое особое правило есть в речевом этикете
женщина не имеет права называть мужчину по фамилии
только женщина может называть мужчину по фамилии
не имеет значения

Какое качество демонстрирует торговый работник, чутко улавливая границу, за которой в результате его слов и действий у собеседника может возникнуть обида
Тактичность

Конгруэнтность
Вежливость
Корректность

Как называется умение торгового работника вовремя и незаметно прийти на помощь человеку, который нуждается в поддержке и понимании

Конгруэнтность
Вежливость
Деликатность
Корректность

Как называется умение торгового работника владеть собой, держать себя в рамках общепринятых приличий в любых ситуациях

Конгруэнтность
Вежливость
Деликатность
Корректность

Что согласно делового этикета считается признаком дурного тона и проявлением неуважения к коллегам, руководителю и деловым партнерам

Появление мужчины в офисе в рубашке с коротким рукавом
Появление мужчины в офисе в шортах
Появление мужчины в офисе в футболках
Все ответы правильные

Что из перечисленного является причиной возникновения конфликтов в организации

Борьба за распределение ресурсов
Неудовлетворительные коммуникации
Различия в целях
Все ответы правильные

Что является причиной возникновения конфликтов в торговле

Сложность обработки экономической информации
Большая потребность в работниках
Наличие материальной ответственности
Неравномерность трудовой загрузки работников
Расслоение людей на "богатых и бедных"
Высокие ставки налогообложения

Что является причиной возникновения конфликтов в торговле

Сложность в использовании торгового оборудования
Высокое нервно-эмоциональное напряжение
Наличие материальной ответственности
Неравномерность трудовой загрузки работников
Сверхнормативные товарные запасы
Высокие ставки налогообложения

Что является причиной возникновения конфликтов в торговле

Сложность в использовании торгового оборудования
Сложность обработки экономической информации
Большая потребность в работниках
Высокое нервно-эмоциональное напряжение

Что является причиной возникновения конфликтов в торговле

Наличие материальной ответственности

Неравномерность трудовой загрузки работников

Расслоение людей на "богатых и бедных"

Сверхнормативные товарные запасы

Высокие ставки налогообложения

Как называется аспект межличностного взаимодействия, состоящий в обмене информацией между взаимодействующими сторонами

Коммуникативный аспект

Интерактивный аспект

Перцептивный аспект

Как называется аспект межличностного взаимодействия, состоящий в организации взаимодействия, т.е. в обмене не только знаниями, идеями, но и действиями

Коммуникативный аспект

Интерактивный аспект

Перцептивный аспект

К какому виду относится общение, ориентированное на психологическое воздействие на индивида для достижения своих целей

Понимающее

Принижающе - уступчивое

Директивное

Защитно-агрессивное

К какому виду относится общение, ориентированное на игнорирование интересов и эмоционального состояния индивида

Понимающее

Уступчивое

Директивное

Защитно-агрессивное

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1. Измайлова М. А. Психология и этика торговли М: «Академия», 2009 г.стр. 176
https://www.academia-moscow.ru/ftp_share/books/fragments/fragment_21270.pdf

2. Дашков, Л.П. Организация труда работников торговли: учебник / М.: Дашков и К, 2007.- 240 с. <https://znanium.com/catalog/product/414922>

3. Семенов, А.К. Психология и этика менеджмента и бизнеса : учебное пособие / А.К. Семенов, Е.Л. Маслова. – 10-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 276 с.
<https://biblioclub.ru/>

б) дополнительная литература:

4. Профессиональная этика и служебный этикет [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Юриспруденция», «Правоохранительная деятельность» / В. Я. Кикоть, И. И. Аминов, А. А. Гришин [и др.] ;

под ред. В. Я. Кикотя. — Электрон. текстовые данные. — :ЮНИТИ-ДАНА, 2017—559
<http://www.iprbookshop.ru/81546.html>

5. Виговская, М. Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018 — 144 с. — 978-5-394-02409-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75205.html>

в) современные профессиональные базы данных, информационные справочные системы, электронные образовательные ресурсы

Обеспечен доступ к современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам (требуется регистрация в библиотеке СОГУ):

1. Электронная библиотека диссертации и авторефератов РГБ (ЭБД РГБ) (<https://dvs.rsl.ru>).

2. ЭБС «Университетская библиотека online» (<https://biblioclub.ru>).

3. ЭБС «Научная электронная библиотека eLibrary.ru» (<http://elibrary.ru>.)

4. Универсальная баз данных East View (<https://dlib.eastview.com>). Логин: Khetagurov; Пароль: Khetagurov

5. ЭБС «Консультант студента». <http://www.studentlibrary.ru>

6. ЭБС «Юрайт» - образовательная среда, включающая виртуальный читальный зал учебников и учебных пособий от авторов из ведущих вузов России по всем направлениям и специальностям (www.biblio-online.ru)

7. Информационно-правовой портал «Гарант» (<http://www.garant.ru/>).

8. Справочная правовая система Консультант Плюс (<http://www.consultant.ru/>).

10. Материально-техническое оснащение дисциплины:

Проведение занятий по дисциплине осуществляется в кабинете № **606** (УК № 7, РСО – Алания, г. Владикавказ, ул. Ватутина, д. 44-46), оснащенного оборудованием: преподавательский стол, стул; столы обучающихся; стулья; кафедра; классная доска, мультимедийный комплекс (проектор, экран), ноутбук, колонки, кафедра, а также программным обеспечением.

Проведение тестирования осуществляется в компьютерном классе (УК № 7, РСО – Алания, г. Владикавказ, ул. Ватутина, д. 44-46), оснащенного оборудованием преподавательский стол, преподавательский стул, столы обучающихся, стулья, классная доска, мультимедийный комплекс (проектор, экран), колонки, ПК преподавателя, ПК обучающихся, программное обеспечение.

Состав лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

№ п/п	Наименование	№ договора (лицензия)
1	Windows 10 Enterprise	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016 г.
2	Windows 10 Pro for Workstations	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016 г.
3	Windows 8.1 Enterprise	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016 г.
4	Windows 8.1 Professional	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016 г.
5	Windows 8 Enterprise	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016 г.
6	Windows 8 Professional	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016 г.
7	Windows 7 Enterprise	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016 г.

8	Windows 7 Professional	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016 г
9	Office Standard 2016	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016 г
10	Office Standard 2013	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016 г
11	Office Standard 2010	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016 г
12	Система тестирования Sunrav WEB Class	№ 468 от 03.12.2013 ИП Сунгатулин Р.Т. (бессрочно)
13	Антивирусное программное обеспечение Kasperksy Total Security	№ 17E0-180222-130819-587-185 от 26.02. 2018 г. до 14.03.2019 г.
14	Система управления базами данных MySQL FireBird	Свободное программное обеспечение(бессрочно)
15	Система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат. ВУЗ»	№ 795 от 26.12.2018 (действителен до 30.12.2019 г) с ЗАО «Анти-Плагат» продлена до 2021 г.
16	Консультант+	№ 430-2017/614 от 11.01.2017 г. ООО «Фаст-Информ» (бессрочно)
17	Гарант	01.2020 г. -12.2021г.

11. Лист обновления/актуализации

1. Программа актуализирована.

Внесенные изменения рассмотрены и утверждены на заседании кафедры товароведения и технологии продуктов питания от «27» июня 2018 г., протокол № 9;

Одобрены на заседании совета факультета химии, биологии и биотехнологии от «29» июня 2018 г., протокол № 11.

2. Программа актуализирована.

Внесенные изменения рассмотрены и утверждены на заседании кафедры товароведения и технологии продуктов питания от «25» июня 2019 г., протокол № 10/18-19;

Одобрены на заседании совета факультета химии, биологии и биотехнологии от «01» июля 2019 г., протокол № 12/18-19.

3. Программа актуализирована.

Внесенные изменения рассмотрены и утверждены на заседании кафедры товароведения и технологии продуктов питания от «25» июня 2020 г., протокол № 9/19-20;

Одобрены на заседании совета факультета химии, биологии и биотехнологии от «30» июня 2020 г., протокол № 10/19-20.