Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 17.11.2026 14:03:49
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b2

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

«Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского»

КАФЕДРА ТОВАРОВЕДЕНИЯ НЕПРОДОВОЛЬСТВЕННЫХ ТОВАРОВ И КРЕАТИВНОЙ ИНДУСТРИИ

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебно-методической работе
_____ Крылова Л. В.
(подпись)
«25» марта 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.33 ТОВАРОВЕДЕНИЕ (УСЛУГИ)
(шифр, название дисциплины)

Укрупненная группа направлений подготовки	38.00.00 Экономика и управление (код, наименование)
Образовательная программа высшего образования	программа бакалавриата
Направление подготовки	38.03.07 Товароведение (код, наименование)
Профиль	Товароведение непродовольственных товаров и коммерческая деятельность
Факультет маркетинга и торгового дела	
Форма обучения, курс	очная форма обучения 4 курс очно-заочная форма обучения 4 курс

Рабочая программа адаптирована для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Донецк
2026

Рабочая программа дисциплины «Товароведение (Услуги)» для обучающихся по направлению подготовки 38.04.07 Товароведение, профилю: Товароведение непродовольственных товаров и коммерческая деятельность. разработана в соответствии с ОПОП ВО для набора обучающихся 2026 года.

Разработчик: *Ткаченко А.А., доцент, к.э.н., доцент*

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры
Протокол от «18» февраля 2026 года №24

Зав. кафедрой товароведения непродовольственных товаров
и креативной индустрии

_____ Ольмезова Н. А.
(подпись) (фамилия, инициалы)

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета маркетинга и торгового дела

_____ Махноносов Д. В.
(подпись) (фамилия инициалы,)

Дата «24» февраля 2026 года

ОДОБРЕНО

Учебно-методическим советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»

Протокол от «25» марта 2026 года № 8

Председатель_____Л.В. Крылова

© Ткаченко А.А., 2026 год
© Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского», 2026 год

1.ОПИСАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

<table>
<tr><td rowspan="2">Наименование показателя</td><td rowspan="2">Наименование укрупненной группы направлений подготовки/специальностей, направление подготовки/специальность, профиль/магистерская программа/специализация, программа высшего образования</td><td colspan="2">Характеристика дисциплины</td></tr>
<tr><td>очная форма обучения</td><td>очно-заочная форма обучения</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Количество зачетных единиц – 2</td><td>Укрупненная группа направлений подготовки 38.00.00 Экономика и управление (код, название)</td><td colspan="2" rowspan="2">Часть, формируемая участниками образовательных отношений</td></tr>
<tr><td>Направление подготовки 38.03.07 Товароведение (код, название)</td></tr>
<tr><td>Модулей – 1</td><td rowspan="4">Профиль Товароведение непродовольственных товаров и коммерческая деятельность (название)</td><td colspan="2">Год подготовки</td></tr>
<tr><td>Смысловых модулей – 3</td><td>4-й</td><td>3-й</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Общее количество часов – 72</td><td colspan="2">Семестр</td></tr>
<tr><td>8-й</td><td>6-й</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Количество часов в неделю для очной формы обучения:

аудиторных – 2;
самостоятельной работы обучающегося – 5</td><td rowspan="3">Программа высшего образования – программа бакалавриата</td><td colspan="2">Лекции</td></tr>
<tr><td>24 часов</td><td>6 часов</td></tr>
<tr><td colspan="2">Практические, семинарские занятия</td></tr>
<tr><td>-</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">Лабораторные занятия</td></tr>
<tr><td>24 часов</td><td>4 часов</td></tr>
<tr><td colspan="2">Самостоятельная работа</td></tr>
<tr><td>31,8 часов</td><td>60,85 часов</td></tr>
<tr><td colspan="2">Форма промежуточной аттестации:</td></tr>
<tr><td>зачет</td><td>зачет</td></tr>
</table>

Соотношение количества часов аудиторных занятий и самостоятельной работы составляет:

для очной формы обучения – 48:31,8

для очно-заочной формы обучения – 10:60,85

2.ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: ознакомление обучающихся с теоретическими и практическими основами процедур товароведения услуг, систематизация, закрепление и углубление теоретических знаний и практических навыков, возможность их применения при решении конкретных практических задач, которые предусмотрены образовательно-квалификационными характеристиками специальности.

Задачи дисциплины: оценивать полноту и качество услуг, предоставляемых предприятиями и организациями в соответствии с действующей законодательной и нормативной базой.

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина Б.1.В.ДВ.14.01 «Товароведение (Услуги)» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений ОПОП ВО.

Дисциплина основывается на знании непродовольственных товаров, стандартизации, сертификации товаров, патентования. Данная дисциплина обеспечивает знаниями такие дисциплины как Товароведение, Техническое регулирование (Основы стандартизации, метрологии и управления качеством, Оценка соответствия), Товароведение (Упаковочные материалы и тара), «Основы практической товароведной деятельности». Обеспечивает необходимый комплекс знаний для прохождения преддипломной практики.

4. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения изучения дисциплины у обучающегося должны быть сформированы компетенции и индикаторы их достижения:

Код и наименование компетенции	*Код и наименование индикатора достижения компетенции*
ПК-5. Способен определять факторы и критерии формирования товарного ассортимента	ИДК-1$_{ПК-5}$. Формирует оптимальную структуру товарного ассортимента ИДК-2$_{ПК-5}$. Разрабатывает системы факторов формирования потребностей потребителей в товарах и связанных с ними требований к товару ИДК-3$_{ПК-5}$. Формирует типологию потребителей для обоснования сегментации рынка товаров и позиционирования товаров на нем ИДК-4$_{ПК-5}$. Определяет совокупность факторов, формирующих требования к товару и потребности в товарах, определяет емкость рынка ИДК-5$_{ПК-5}$. Разрабатывает ассортиментную политику и ассортиментную концепцию ИДК-6$_{ПК-5}$. Разрабатывает модели ассортимента в разрезе сегментов рынка и позиций товара на нем

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать: теоретические и практические принципы классификации услуг, их место в хозяйственной и предпринимательской сферах, подходы к оценке уровня качества предоставления конкретных услуг в рыночных условиях с учетом действующей законодательной и нормативной базы, в том числе, умение создавать и совершенствовать услугу с целью защиты прав и интересов потребителей, повышения ее эффективности и конкурентоспособности на рынке..

уметь: определять с помощью компьютерной техники показатели ассортимента товаров и их соответствие требованиям потребителей; использовать разнообразные методы для оценки

качества и конкурентоспособности непродовольственных товаров, применять научные методы в практической деятельности, самостоятельно подбирать и обрабатывать материалы нормативных и других информационных источников; использовать современные методы решения, способы решения научных и практических задач.

владеть: различными видами классификации услуг; методологической, законодательной и нормативной базой формирования ассортимента услуг; методами оценки качества услуг.

5. ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

МОДУЛЬ 1. ТОВАРОВЕДЕНИЕ (УСЛУГИ)

Смысловой модуль 1. Товароведение услуг

Тема 1. Общие понятия теории и практики ассортимента и качества услуг.
Тема 2. Состав и структура услуг, мировая торговля услугами.
Тема 3. Управление качеством услуг, контроль качества и безопасность обслуживания.
Тема 4. Порядок, требования и критерии оценки предоставления бытовых услуг.

Смысловой модуль 2. Идентификация и технология предоставления качественных услуг одежно-обувных и меховых изделий

Тема 5. Идентификация и технология предоставления качественных услуг по обувным товарам.
Тема 6. Идентификация и технология предоставления качественных услуг по швейным.
товарам.
Тема 7. Идентификация и технология предоставления качественных услуг по меховым товарам.
Тема 8. Идентификация и технология предоставления качественных услуг по трикотажным товарам.
Тема 9. Изучение нормативных документов, регламентирующих услуги.
Тема 10. Изучение оценки качества (экспертиза) услуг.
Тема 11. Контроль и безопасность обслуживания потребителей.

Смысловой модуль 3. Идентификация и технология предоставления качественных услуг сложно-технических и хозяйственных товаров

Тема 12. Идентификация и технология предоставления качественных услуг по ремонту бытовой радиоэлектронной аппаратуры.
Тема 13. Идентификация и технология предоставления качественных услуг по ремонту бытовых машин и приборов.
Тема 14. Идентификация и технология предоставления качественных услуг по изготовлению и ремонту металлических изделий.
Тема 15. Идентификация и технология предоставления качественных услуг по ремонту и изготовлению мебели.
Тема 16. Изучение нормативных документов, регламентирующих услуги.
Тема 17. Изучение оценки качества (экспертиза) услуг.

6. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Название смысловых модулей и тем	Количество часов											
	очная форма обучения						заочная/очно-заочная форма обучения					
	всего	в том числе					всего	в том числе				
		л[1]	п[2]	лаб[3]	СР[5]	Пр		л	п	лаб	СР[5]	Пр
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Модуль 1. Товароведение (Услуги)												
Смысловой модуль 1. Товароведение услуг												
Тема 1. Общие понятия теории и практики ассортимента и качества услуг	5	1		2	2		6	1			5	
Тема 2. Состав и структура услуг, мировая торговля услугами	5	1		2	2		6	1			5	
Тема 3. Управление качеством услуг, контроль качества и безопасность обслуживания.	5	1		2	2		6			1	5	
Тема 4. Порядок, требования и критерии оценки предоставления бытовых услуг.	7	1		2	4		5				5	
Всего по смысловому модулю 1	**24**	**4**		**8**	**10**		**24**	**2**		**1**	**20**	
Смысловой модуль 2. Идентификация и технология предоставления качественных услуг одежно-обувных и меховых изделий												
Тема 5. Идентификация и технология предоставления качественных услуг по обувным товарам	4	1		1	2		5	1		1	3	
Тема 6. Идентификация и технология предоставления качественных услуг по швейным товарам	4	1		1	2		4	1			3	
Тема 7. Идентификация и технология предоставления качественных услуг по меховым товарам	4	1		1	2		3				3	
Тема 8. Идентификация и	3	1		1	1		3				3	

технология предоставления качественных услуг по трикотажным товарам												
Тема 9. Изучение нормативных документов, регламентирующих услуги	2			1	1		3				3	
Тема 10. Изучение оценки качества (экспертиза) услуг	2			1	1		2				2	
Тема 11. Контроль и безопасность обслуживания потребителей	3			2	1		3				3	
Всего по смысловому модулю 2	**24**	**4**		**8**	**10**		**24**	**2**		**1**	**20**	
Смысловой модуль 3. Идентификация и технология предоставления качественных услуг сложно-технических и хозяйственных товаров												
Тема12. Идентификация и технология предоставления качественных услуг по ремонту бытовой радиоэлектронной аппаратуры	4	1		1	2		6	1		1	4	
Тема 13.Идентификация и технология предоставления качественных услуг по ремонту бытовых машин и приборов	3	1		1	1		6	1		1	4	
Тема 14. Идентификация и технология предоставления качественных услуг по изготовлению и ремонту металлических изделий	3	1		1	1		2				2	
Тема 15. Идентификация и технология предоставления качественных услуг по ремонту и изготовлению мебели	3	1		1	1		2				2	

Тема 16. Изучение нормативных документов, регламентирующих услуги	4			2	2		3				3	
Тема 17. Изучение оценки качества (экспертиза) услуг	4			2	2		3,85				3,85	
Всего по смысловому модулю 3	**24**	**4**		**8**	**13**		**24**	**2**		**2**	**20,85**	
Всего по смысловым модулям	**72**	**12**		**24**	**33**	**40,5**	**72**	**6**		**4**	**60,85**	**30,5**

7. ТЕМЫ СЕМИНАРСКИХ И ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ - не предусмотрены учебным планом.

8. ТЕМЫ ЛАБОРАТОРНЫХ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	очно-заочная форма
1	Тема 1. Общие понятия теории и практики ассортимента и качества услуг	1	0,5
2	Тема 2. Состав и структура услуг, мировая торговля услугами	1	0,5
3	Тема 3. Управление качеством услуг, контроль качества и безопасность обслуживания.	1	0,5
4	Тема 4. Порядок, требования и критерии оценки предоставления бытовых услуг	1	0,5
5	Тема 5. Тема 1. Идентификация и технология предоставления качественных услуг по обувным товарам	1	
6	Тема 6. Идентификация и технология предоставления качественных услуг по швейным товарам	1	
7	Тема 7. Идентификация и технология предоставления качественных услуг по меховым товарам	1	
8	Тема 8. Идентификация и технология предоставления качественных услуг по трикотажным товарам	1	
9	Тема 9. Изучение нормативных документов, регламентирующих услуги	1	
10	Тема 10. Изучение оценки качества (экспертиза) услуг	1	
11	Тема 11. Контроль и безопасность обслуживания потребителей	2	
12	Тема 12. Идентификация и технология предоставления качественных услуг по ремонту бытовой радиоэлектронной аппаратуры	2	

13	Тема 13. Идентификация и технология предоставления качественных услуг по ремонту бытовых машин и приборов	2	
14	Тема 14. Идентификация и технология предоставления качественных услуг по изготовлению и ремонту металлических изделий	2	
15	Тема 15. Идентификация и технология предоставления качественных услуг по ремонту и изготовлению мебели	2	
16	Тема 16. Изучение нормативных документов, регламентирующих услуги.	2	
17	Тема 17. Изучение оценки качества (экспертиза) услуг	2	
Всего:		**24**	**4**

9. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	очно-заочная форма
1	Тема 1. Общие понятия теории и практики ассортимента и качества услуг	2	3,5
2	Тема 2. Состав и структура услуг, мировая торговля услугами	2	3,5
3	Тема 3. Управление качеством услуг, контроль качества и безопасность обслуживания.	2	3,5
4	Тема 4. Порядок, требования и критерии оценки предоставления бытовых услуг	2	3,5
5	Тема 5. Тема 1. Идентификация и технология предоставления качественных услуг по обувным товарам	2	3,5
6	Тема 6. Идентификация и технология предоставления качественных услуг по швейным товарам	2	3,5
7	Тема 7. Идентификация и технология предоставления качественных услуг по меховым товарам	2	3,5
8	Тема 8. Идентификация и технология предоставления качественных услуг по трикотажным товарам	2	3,5
9	Тема 9. Изучение нормативных документов, регламентирующих услуги	2	3,5
10	Тема 10. Изучение оценки качества (экспертиза) услуг	3	3,5
11	Тема 11. Контроль и безопасность обслуживания потребителей	3	3,5
12	Тема 12. Идентификация и технология предоставления качественных услуг по ремонту бытовой радиоэлектронной	2	3,5

	аппаратуры		
13	Тема 13. Идентификация и технология предоставления качественных услуг по ремонту бытовых машин и приборов	2	3,5
14	Тема 14. Идентификация и технология предоставления качественных услуг по изготовлению и ремонту металлических изделий	2	3,5
15	Тема 15. Идентификация и технология предоставления качественных услуг по ремонту и изготовлению мебели	2	3,5
16	Тема 16. Изучение нормативных документов, регламентирующих услуги.	3	3,5
17	Тема 17. Изучение оценки качества (экспертиза) услуг	2,15	4,85
Всего:		35,15	60,85

10. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

В ходе реализации учебной дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

1) для слепых и слабовидящих:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
- для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
- письменные задания оформляются увеличенным шрифтом.

2) для глухих и слабослышащих:

- лекции оформляются в виде электронного документа;
- письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
- зачёт проводится в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

3) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
- письменные задания выполняются на компьютере;
- зачёт проводится в устной форме или выполняется в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

1) для слепых и слабовидящих:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;

- в форме электронного документа;

2) для глухих и слабослышащих:
   - в печатной форме;
   - в форме электронного документа.
3) для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
   - в печатной форме;
   - в форме электронного документа.

11. СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Система оценивания по дисциплине, изучаемой в очной форме обучения

Форма контроля	**Макс. количество баллов**	
	За одну работу	**Всего**
Текущий контроль:		
Реферат (Тема 1)	10	10
Устный опрос (Тема 1-Тема 8)	4,5	45
Тестовые задания (Тема 1-Тема 8)	4,5	45
Промежуточная аттестация	*зачет*	*100*
Итого за семестр	*100*	

* в соответствии с утвержденными оценочными материалами по учебной дисциплине

Система оценивания по дисциплине, изучаемой в очно-заочной форме обучения

Форма контроля	**Макс. количество баллов**	
	За одну работу	**Всего**
Текущий контроль:		
Реферат (Тема 1)	10	10
Устный опрос (Тема 1-Тема 8)	4,5	45
Тестовые задания (Тема 1-Тема 8)	4,5	45
Промежуточная аттестация	зачет	100
Итого за семестр	100	

Вопросы для текущего модульного контроля (ТМК)

1. "Бытовая услуга" - общее понятие и характеристика.
2. "Заказчик" и "индивидуальный заказчик".
3. "Качество бытовой услуги".
4. "Качество бытового обслуживания".
5. "Гарантийный срок".
6. Виды бытовых услуг (работ) и требования их выполнения.
7. Категории предприятий бытового обслуживания.
8. Порядок предоставления бытовых услуг.
9. Особенности оформления документов строгой отчетности во время заказов и расчетов с потребителем бытовых услуг.
10. Экспертиза бытовых услуг, порядок и последовательность.
11. Общее понятие "услуга" и ее характеристика.
12. "Предоставление услуги", особенности оказания отдельных видов услуг.
13. "Исполнитель (поставщик) услуги" его характеристика.
14. "Потребитель услуги" его характеристика.

15. Отличительные признаки услуг и их характеристика.
16. Разделение услуг по классификационным признакам.
17. Экспертиза услуг, цель и задачи.
18. Основания для проведения экспертизы услуг.
19. Методы экспертизы предоставления услуг и их характеристика.
20. Объекты экспертизы предоставления услуг и их характеристика.

Перечень вопросов к контрольной работе

1. Виды сервиса.
2. Специфические особенности маркетинга в сфере услуг.
3. Порядок предоставления услуг по ремонту и пошиву трикотажных изделий.
4. Критерии оценки качества предоставления услуг по ремонту и пошиву обуви.
5. Техническое обслуживание: значение, принципы, задачи и виды.
6. Управление качеством услуг.
7. Критерии оценки качества предоставления услуг по ремонту и пошиву швейных изделий.
8. Порядок предоставления услуг по ремонту обуви.
9. Торговое обслуживание: значение, принципы, задачи и виды.
10. Лизинг: характеристика видов.
11. Критерии оценки качества предоставления услуг по ремонту и пошиву меховых изделий.
12. Идентификация и технология предоставления услуг по ремонту и пошиву обуви.
13. Гарантийное обслуживание: значение, принципы, задачи и виды
14. Оперативный лизинг.
15. Нормативная документация, используемая для ремонта и пошива обуви.
16. Порядок предоставления услуг по ремонту трикотажных изделий.
17. Услуга: качество и особенности организации продажи.
18. Финансовый лизинг.
19. Нормативная документация, используемая для ремонта и пошива меховых изделий.
20. Характеристика материалов, используемых для предоставления услуг по ремонту и пошиву обуви.
21. Правила и приемы персональной продажи.
22. Признаки финансового лизинга.
23. Характеристика материалов, которые используют для предоставления услуг по ремонту и пошиву швейных изделий.
24. Порядок предоставления услуг по глаженью белья.
25. Оценка предоставления бытовых услуг.
26. Значение услуг в международной торговле.
27. Характеристика материалов, которые используют для предоставления услуг по ремонту и пошиву меховых изделий.
28. Технология предоставления услуг по ремонту бытовой техники.
29. Содержание торгово-технологического процесса в магазине.
30. Услуги по ремонту и изготовлению ювелирных изделий.
31. Технология предоставления услуг по ремонту аудио и видеотехники.
32. Нормативная документация, регламентирующая качество услуг по стирке белья.
33. Принципы организации торгово-технологического процесса в магазине.
34. Услуги фотоателье.
35. Технология предоставления услуг по ремонту и изготовлению ювелирных изделий.
36. Оборудование, которое используют для предоставления услуг по ремонту и пошиву обуви.
37. Подготовка товаров к продаже в магазине.
38. Услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.

39. Оборудование, которое использует для предоставления услуг по ремонту и пошиву швейных изделий.
40. Порядок предоставления услуг по изготовлению и ремонту мебельных изделий.

Вопросы к зачету

1. Природа услуг и их классификация.
2. Признаки финансового лизинга.
3. Порядок предоставления услуг по ремонту и пошиву обуви.
4. Критерии оценки качества предоставления услуг по ремонту и пошиву швейных изделий.
5. Факторы, влияющие на развитие услуг.
6. Новые виды услуг.
7. Порядок предоставления услуг по ремонту и пошиву меховых изделий.
8. Нормативная документация, регламентирующая ремонт и пошив трикотажных изделий.
9. Сервис и его значение в развитии экономических отношений.
10. Отличительные характеристики услуг.
11. Порядок предоставления услуг по химической чистке и крашению швейных изделий.
12. Характеристика материалов, которые используют для предоставления услуг по ремонту и пошиву трикотажных изделий.
13. Гарантийное обслуживание как условие позиционирования качества товаров на рынке
14. Анализ требований потребителя к услугам
15. Порядок предоставления услуг по стирке белья.
16. Технология предоставления услуг по пошиву трикотажных изделий
17. Задачи системы сервисного обслуживания.
18. Личная продажа. Характерные черты технологии личной продажи.
19. Порядок предоставления услуг по ремонту и пошиву швейных изделий.
20. Характеристика оборудования, которое используют для предоставления услуг по ремонту и пошиву трикотажных изделий.
21. Виды сервиса.
22. Специфические особенности маркетинга в сфере услуг.
23. Порядок предоставления услуг по ремонту и пошиву трикотажных изделий.
24. Критерии оценки качества предоставления услуг по ремонту и пошиву обуви.
25. Техническое обслуживание: значение, принципы, задачи и виды.
26. Управление качеством услуг.
27. Критерии оценки качества предоставления услуг по ремонту и пошиву швейных изделий.
28. Порядок предоставления услуг по ремонту обуви.
29. Торговое обслуживание: значение, принципы, задачи и виды.
30. Лизинг: характеристика видов.
31. Критерии оценки качества предоставления услуг по ремонту и пошиву меховых изделий.
32. Идентификация и технология предоставления услуг по ремонту и пошиву обуви.
33. Гарантийное обслуживание: значение, принципы, задачи и виды
34. Оперативный лизинг.
35. Нормативная документация, используемая для ремонта и пошива обуви.
36. Порядок предоставления услуг по ремонту трикотажных изделий.
37. Услуга: качество и особенности организации продажи.
38. Финансовый лизинг.
39. Нормативная документация, используемая для ремонта и пошива меховых изделий.
40. Характеристика материалов, используемых для предоставления услуг по ремонту и пошиву обуви.
41. Правила и приемы персональной продажи.
42. Признаки финансового лизинга.

43. Характеристика материалов, которые используют для предоставления услуг по ремонту и пошиву швейных изделий.
44. Порядок предоставления услуг по глаженью белья.
45. Оценка предоставления бытовых услуг.
46. Значение услуг в международной торговле.
47. Характеристика материалов, которые используют для предоставления услуг по ремонту и пошиву меховых изделий.
48. Технология предоставления услуг по ремонту бытовой техники.
49. Содержание торгово-технологического процесса в магазине.
50. Услуги по ремонту и изготовлению ювелирных изделий.
51. Технология предоставления услуг по ремонту аудио и видеотехники.
52. Нормативная документация, регламентирующая качество услуг по стирке белья.
53. Принципы организации торгово-технологического процесса в магазине.
54. Услуги фотоателье.
55. Технология предоставления услуг по ремонту и изготовлению ювелирных изделий.
56. Оборудование, которое используют для предоставления услуг по ремонту и пошиву обуви.
57. Подготовка товаров к продаже в магазине.
58. Услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.
59. Оборудование, которое использует для предоставления услуг по ремонту и пошиву швейных изделий.
60. Порядок предоставления услуг по изготовлению и ремонту мебельных изделий.

12. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Максимальное количество баллов за текущий контроль и самостоятельную работу								**Максимальная сумма баллов**
Смысловой модуль № 1		**Смысловой модуль № 2**			**Смысловой модуль № 3**			
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	100
15	15	15	10	10	10	10	15	

Примечание. T1, T2, ... T10 – номера тем соответствующих смысловых модулей

Государственная шкала оценивания академической успеваемости

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале
90-100	5 «отлично» / «зачтено»
75-89	4 «хорошо» / «зачтено»
60-74	3 «удовлетворительно» / «зачтено»
менее 60	2 «неудовлетворительно» / «не зачтено»

13. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная литература:

1. Колочева, В. В. Управление качеством услуг : учебное пособие / В. В. Колочева. - Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2018. - 99 с. — - ISBN 978-5-7782-3476-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. - URL: http://www.iprbookshop.ru/91462.html

2. Нинштиль, Е. Ю. Организация и технология производства услуг : учебное пособие / Е. Ю. Нинштиль, О. А. Кислицына, Т. И. Заяц. — Новосибирск : Новосибирский государственный

технический университет, 2018. — 98 c. — ISBN 978-5-7782-3503-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/91288.html

3. Старовойтова, А. А. *Особенности технологий оказания услуг в индустрии моды* : учебное пособие / А. А. Старовойтова, Г. М. Андросова, Л. Н. Бодрякова. — Омск : Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2012. — 162 c. — ISBN 978-5-93252-273-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/12720

Дополнительная литература:

1. Кашникова, К. В. Сервис в России. Десятка самых популярных услуг / К. В. Кашникова, А. В. Палагина. — Москва : ГроссМедиа, 2008. — 151 c. — ISBN 978-5-476-00627-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/943.html

2. Марочкина, Ю. Н. Покупка товаров и услуг / Ю. Н. Марочкина. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2008. — 232 c. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/1707.html

3. Сектор услуг Беларуси : проблемы и перспективы развития / О. С. Булко, А. Е. Дайнеко, Д. А. Гавриленко [и др.] ; под редакцией А. Е. Дайнеко, О. С. Булко. — Минск : Белорусская наука, 2016. — 272 c. — ISBN 978-985-08-2074-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/64442.html

4. Резник, Г. А. Маркетинг услуг : учебное пособие / Г. А. Резник, А. А. Малышев. — Пенза : Пензенский государственный университет архитектуры и строительства, ЭБС АСВ, 2013. — 112 c. — ISBN 978-5-9282-0977-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/75312.html

5. Ларионов Г.В. Интегрированный товар в инновационно-креативном предпринимательстве [Электронный ресурс]: монография/ Ларионов Г.В.— Электрон. текстовые данные. - Москва: Дашков и К, 2015. - 176 c. - Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/60308.html. - ЭБС «IPRbooks»

6. Безопасность непродовольственных товаров [электронный ресурс]: [учебное пособие]/ Под редакцией проф. Лойко Д.П. – Харьков: Издательство «НТМТ», 2016. – 260 с.

7. Бахарев И. Интервью Павла Алешина «На рынок пришло время новых товаров» // информационный портал E-Pepper. [Электронный ресурс] URL: http://www.e-pepper.ru/articles/pavel-alyoshin-na-rynok-prishlo-vremya-novyx-tovarov.html

8. Котляров И.Д. Эволюция форм торговли: от традиционной к электронной // Экономический журнал. 2019, №23 / [Электронный ресурс] URL: http://cyberleninka.ru/article/n/evolyutsiya-form-torgovli-ot-traditsionnoy-k-elektronnoy

Учебно-методические издания:

1. Товароведение (Услуги). Опорный конспект лекций для студентов очной и заочной форм обучения направления подготовки 38.03.07 Товароведение (Профиль: Товароведение непродовольственных товаров и коммерческая деятельность») [Электронный ресурс])/ ГО ВПО "Донец.нац. ун-т экономики и торговли им.М. Туган-Барановского», каф. товароведения и экспертизы непрод. товаров/Кибзун В.Н., А.А. Ткаченко – Донецк: ДонНУЭТ, 2017. – 86 с.

14. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

1. Автоматизированная интегрированная библиотечная система (АИБС) «МегаПро». - Москва : ООО «Дата Экспресс», 2024- . - Текст : электронный.
2. Электронная библиотека Научной библиотеки Донецкого национального университета экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского. – Донецк : НБ ДОННУЭТ, 2024 – . – URL: http://192.168.41.108/megapro. – Текст : электронный.

3. IPR SMART : весь контент ЭБС Ipr books : цифровой образовательный ресурс / ООО «Ай Пи Эр Медиа». - Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2007 -. - URL:http://www.iprbookshop.ru. – Режим доступа: для авторизированных пользователей. - Текст. Аудио. Изображения : электронные.
4. Лань : электронная-библиотечная система. - Санкт-Петербург : Лань, cop. 2011-2024. - URL:https://e.lanbook.com/- Режим доступа: для авторизированных пользователей. - Текст : электронный.
5. СЭБ : Консорциум сетевых электронных бибилиотек / Электронная-библиотечная система «Лань» при поддержке Агентства стратегических инициатив. - Санкт-Петербург : Лань, cop. 2011-2024. - URL:https://seb.e.lanbook.com/ - Режим доступа : для пользователей организаций - участников, подписчиков ЭБС «Лань». - Текст : электронный.
6. Polpred : электронная библиотечная система : деловые статьи и интернет-сервисы / ООО «Полпред Справочники». - Москва : Полпред Справочники, cop. 1997-2024. - URL:https://polpred.com. - Текст : электронный.
7. Book on lime : дистанционное образование : электронная библиотечная система / издательство КДУ МГУ им. М.В. Ломоносова. - Москва : КДУ, cop. 2017 -. - URL:https://bookonlime.ru. - Текст . Изображение. Устная речь : электронные.
8. Информио : электронный справочник / ООО «РИНФИЦ». - Москва : Издательский дом «Информио», 2009 -. - URL: https://www.informio.ru. - Текст : электронный.
9. Университетская библиотека онлайн : электронная библиотечная система. - ООО «Директ-Медиа», 2006-. - URL:https://biblioelub.ru/ - Режим доступа: для авторизированных пользователей. - Текст : электронный.
10. ZNANIUM : электронно-библиотечная система / ООО «ЗНАНИУМ». – Москва : Знаниум, 2021- . – URL: https://znanium.ru/ – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.
11. Научно-информационный библиотечный центр имени академика Л.И. Абалкина / Российский экономический унтиниверситет имени В.Г. Плеханова. - Москва : KnowledgeTree Inc., 2008- . - URL:http://jiber.rea.ru/login.php. - Режим доступа: для авторизированных пользователей. - Текст : электронный.
12. Библиотечно-информационный комплекс / Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации. — Москва : Финансовый университет, 2019— . - URL:http://1
ibrary,la.ru/ - Режим доступа: для авторизированных пользователей. - Текст : электронный.
13. Зональная научная библиотека имени Ю.А. Жданова / Южный федеральный университет. - Ростов-на-Дону : Южный федеральный университет, 2016 - . - URL:https://librarv.lib.sfedu.ru/ - Режим доступа: для авторизированных пользователей. - Текст : электронный.
14. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU: информационно-аналитический портал / ООО Научная электронная библиотека. - Москва : ООО Научная электронная библиотека, cop. 2000-2024. - URL:https://elibrary.ru. - Режим доступа: для зарегистрированных пользователей. - Текст : электронный.
15. CYBERLENINKA : Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» / [Е. Кисляк, Д. Семячкин, М. Сергеев ; ООО «Итеос»]. - Москва : КиберЛенинка, 2012 - . - URL:http://cvberleninka.ru. — Текст : электронный.
16. Национальная электронная библиотека : НЭБ : федеральная государственная информационная система / Министерство культуры Российской Федерации [и др.]. - Москва : Российская государственная библиотека : ООО ЭЛАР, [2008 —]. - URL:https://rusneb.ru/ - Текст. Изображение : электронные.

15. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для проведения практических занятий используются специализированные лаборатории, приборы и оборудование, учебный класс для самостоятельной работы по дисциплине, оснащенный компьютерной техникой, необходимым программным обеспечением, электронными учебными пособиями и законодательно – правовой и нормативной поисковой

системой, имеющий выход в глобальную сеть, оснащенную аудиовизуальной техникой для презентаций студенческих работ.

№ п/п	Наименование лабораторий и специализированных кабинетов	Перечень оборудования, количество
1	2	3
1.	Учебная лаборатория 4314 «Учебная лаборатория химических исследований непродовольственных товаров» для проведения лекций	20 посадочных мест, РН-метр лабораторный; аппарат стряхивания жидкости; аппарат Сокслета 250мл; Ариометр; водяная баня; баня для колб без э/п (огневая); магнитная мешалка; муфельная печь; печь молибден; сушильный шкаф; эксикатопр б/крана; электроплита; блескомер; весы электронные; интерферометр; дистиллятор; колбонагреватель; люминоскоп; осцилограф; стерилизатор воздушный; фотоколориметр; шкаф лабораторный; стул; стол преподавательский; доска меловая стационарная; шкаф с образцами; сушильный шкаф; муфельная печь; печь молибден; весы; прибор Росс-Майлса; стол ученический лабораторный; шкаф; раковина; вытяжной шкаф.
2.	Учебная аудитория 4010 для проведения лабораторных занятий и зачета	30 посадочных мест, учебная мебель, доска, мультимедийный проектор, экран.
3.	Читальный зал библиотеки №4129 для проведения самостоятельной работы	30 посадочных мест, мебель, компьютеры с выходом в сеть Интернет, доступ к электронно-библиотечной системе. Операционная система Microsoft Windows XP Professional OEM (2005 г.); Microsoft Office 2003 Standard Academic от 14.09.2005 г.; Adobe Acrobat Reader (бесплатная версия); 360 Total Security (бесплатная версия); АБИС "UniLib" (2021 г.). Операционная система Windows 10 корпоративная LTSC; Microsoft Office 2019 Professional; Adobe Acrobat Reader (бесплатная версия); 360 Total Security (бесплатная версия); АБИС "UniLib" (2021 г.)

16. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Фамилия, имя, отчества	Условия привлечения (по основному месту работы, на условиях внутреннего/ внешнего совместительства; на условиях договора гражданско-правового характера (далее – договор ГПХ)	Должность, ученая степень, ученое звание	Уровень образования, наименование специальности, направления подготовки, наименование присвоенной квалификации	Сведения о дополнительном профессиональном образовании*
Ткаченко Анна Анатольевна	По основному месту работы	Должность-доцент кафедры товароведения непродовольственных товаров и креативной индустрии	Высшее, маркетинг, экономист – маркетолог. Диплом кандидата экономических наук серия ДК № 034975	1. Справка о прохождении стажировки №265/12.0-23 от 19.12.2022 г. по программе «Организация научных исследований», 72 часа, Государственное образовательное

		ученая степень – кандидат экономических наук, ученое звание-доцент		учреждение высшего профессионального образования «Донецкий национальный университет»; 2. Справка о прохождении стажировки №98-1/293 от 05.12.2024г. по программе «Развитие инструментально-технологической базы для практико-ориентированной подготовки специалистов», 72 часа, Федеральное государственное бюджетное научное учреждение «Институт физико-органической химии и углехимии им. Л.М. Литвиненко»

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.ДВ.14.01 «ТОВАРОВЕДЕНИЕ (УСЛУГИ)»

Направление подготовки 38.03.07 Товароведение

Профиль: Товароведение непродовольственных товаров и коммерческая деятельность

Трудоемкость дисциплины 2 з. е.

Планируемые результаты обучения по дисциплине:

знать: теоретические и практические принципы классификации услуг, их место в хозяйственной и предпринимательской сферах, подходы к оценке уровня качества предоставления конкретных услуг в рыночных условиях с учетом действующей законодательной и нормативной базы, в том числе, умение создавать и совершенствовать услугу с целью защиты прав и интересов потребителей, повышения ее эффективности и конкурентоспособности на рынке..

уметь: определять с помощью компьютерной техники показатели ассортимента товаров и их соответствие требованиям потребителей; использовать разнообразные методы для оценки качества и конкурентоспособности непродовольственных товаров, применять научные методы в практической деятельности, самостоятельно подбирать и обрабатывать материалы нормативных и других информационных источников; использовать современные методы решения, способы решения научных и практических задач.

владеть: различными видами классификации услуг; методологической, законодательной и нормативной базой формирования ассортимента услуг; методами оценки качества услуг.

Компетенции выпускников и индикаторы их достижения

Код и наименование компетенции	*Код и наименование индикатора достижения компетенции*
ПК-5. Способен определять факторы и критерии формирования товарного ассортимента	ИДК-1$_{ПК-5}$. Формирует оптимальную структуру товарного ассортимента ИДК-2$_{ПК-5}$. Разрабатывает системы факторов формирования потребностей потребителей в товарах и связанных с ними требований к товару ИДК-3$_{ПК-5}$. Формирует типологию потребителей для обоснования сегментации рынка товаров и позиционирования товаров на нем ИДК-4$_{ПК-5}$. Определяет совокупность факторов, формирующих требования к товару и потребности в товарах, определяет емкость рынка ИДК-5$_{ПК-5}$. Разрабатывает ассортиментную политику и ассортиментную концепцию ИДК-6$_{ПК-5}$. Разрабатывает модели ассортимента в разрезе сегментов рынка и позиций товара на нем

Смысловые модули и темы дисциплины:

Смысловой модуль 1. Товароведение услуг

Тема 1. Общие понятия теории и практики ассортимента и качества услуг.

Тема 2. Состав и структура услуг, мировая торговля услугами.

Тема 3. Управление качеством услуг, контроль качества и безопасность обслуживания.

Тема 4. Порядок, требования и критерии оценки предоставления бытовых услуг.

Смысловой модуль 2. Идентификация и технология предоставления качественных услуг одежно-обувных и меховых изделий

Тема 5. Идентификация и технология предоставления качественных услуг по обувным товарам.

Тема 6. Идентификация и технология предоставления качественных услуг по швейным. товарам.

Тема 7. Идентификация и технология предоставления качественных услуг по меховым товарам.

Тема 8. Идентификация и технология предоставления качественных услуг по трикотажным

товарам.
Тема 9. Изучение нормативных документов, регламентирующих услуги.
Тема 10. Изучение оценки качества (экспертиза) услуг.
Тема 11. Контроль и безопасность обслуживания потребителей.

Смысловой модуль 3. Идентификация и технология предоставления качественных услуг сложно-технических и хозяйственных товаров

Тема 12. Идентификация и технология предоставления качественных услуг по ремонту бытовой радиоэлектронной аппаратуры.
Тема 13. Идентификация и технология предоставления качественных услуг по ремонту бытовых машин и приборов.
Тема 14. Идентификация и технология предоставления качественных услуг по изготовлению и ремонту металлических изделий.
Тема 15. Идентификация и технология предоставления качественных услуг по ремонту и изготовлению мебели.
Тема 16. Изучение нормативных документов, регламентирующих услуги.
Тема 17. Изучение оценки качества (экспертиза) услуг.

Форма промежуточной аттестации: ___зачет
(зачет, экзамен)

Разработчик:

Ткаченко А.А., доцент, канд. экон. наук, доцент

Заведующий кафедрой товароведения
непродовольственных товаров
и креативной индустрии
Ольмезова Н.А., д.э.н., профессор