

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.О.16 сервисная деятельность в торговле

наименование дисциплины (модуля) в соответствии с учебным планом

Направление подготовки / специальность

43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)

43.03.01.31 Сервис в торговле

Форма обучения

заочная

Год набора

2021

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Программу составили _____

д-р экон наук, Профессор, Терещенко Н.Н., Сулова Ю.Ю., к.э.н,
доцент Есина О.Н.

должность, инициалы, фамилия

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель преподавания дисциплины

формирование у студентов системы знаний по общим тенденциям развития сервисной деятельности; систематизация методологических принципов сервисной деятельности при анализе работы организаций и предприятий; определение методов решения типовых проблем в области организации торговли; изучение имеющегося опыта (отечественного и зарубежного) сервисной деятельности предприятия; овладение концепцией и методологией системного подхода к организации сервисной деятельности в организациях ограниченного масштаба; знание содержания основных процессов организации процесса сервиса, типовых задач управления предприятиями сервиса и методов их решения; научиться определять основные параметры наиболее распространенных объектов и процессов предприятий сервиса в торговле; использовать основные методы анализа в будущей профессиональной деятельности.

1.2 Задачи изучения дисциплины

- специфику деятельности фирм по оказанию сервисных услуг, направленных на удовлетворение потребностей человека;
- правила взаимоотношений специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности; - стандарты сервисного обслуживания;
- работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; владеть:
- умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов;
- навыками познавательной деятельности в сфере исследования человеческих потребностей;
- навыками осуществления сервисной деятельности в учреждении, организации и на предприятии социально-культурного сервиса.

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

| Код и наименование индикатора достижения компетенции | Запланированные результаты обучения по дисциплине |
|---|---|
| ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности | |
| ОПК-3.1: способен оценивать качество оказания услуг в сфере торговли и сервиса с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон | |

| | |
|--|--|
| ОПК-3.2: способен обеспечивать качество процессов оказания услуг в | |
| сфере торговли и сервиса в соответствии требованиями стандартов | |
| ОПК-7: Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности | |
| ОПК-7.1: способен соблюдать требования безопасного обслуживания потребителей, охраны труда и техники безопасности на предприятии и организации сферы торговли и сервиса | |
| ОПК-7.2: способен обеспечивать соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности | |

1.4 Особенности реализации дисциплины

Язык реализации дисциплины: Русский.

Дисциплина (модуль) реализуется без применения ЭО и ДОТ.

2. Объем дисциплины (модуля)

| Вид учебной работы | Всего, зачетных единиц (акад. час) | Семестр | | | | | |
|--------------------|---|---------|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| | | | | | | | |

3 Содержание дисциплины (модуля)

3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

| № п/п | | Модули, темы (разделы) дисциплины | | Контактная работа, ак. час. | | | | | | | |
|-----------|--|--|---|-----------------------------|--------------------|-------------------------------------|--------------------|--------------------------------------|--------------------|----------------------------------|--------------------|
| | | | | Занятия лекционного типа | | Занятия семинарского типа | | | | Самостоятельная работа, ак. час. | |
| | | | | | | Семинары и/или Практические занятия | | Лабораторные работы и/или Практикумы | | | |
| | | | | Всего | В том числе в ЭИОС | Всего | В том числе в ЭИОС | Всего | В том числе в ЭИОС | Всего | В том числе в ЭИОС |
| 1. | | | | | | | | | | | |
| | | 1. Коммерческая деятельность и услуги торгово-посреднического бизнеса. | 2 | | | | | | | | |
| | | 2. Коммерческая деятельность и услуги торгово-посреднического бизнеса. | | | 4 | | | | | | |
| | | 3. Коммерческая деятельность и услуги торгово-посреднического бизнеса. | | | | | 2 | | | | |
| | | 4. Сервис торговых предприятий | 2 | | | | | | | | |
| | | 5. Сервис торговых предприятий | | | | | 2 | | | | |
| | | 6. Сервис торговых предприятий | | | 2 | | | | | | |
| | | 7. | | | | | | | 50 | | |
| | | 8. Ассортимент торговых услуг и товаров, их брендинг | 2 | | | | | | | | |
| | | 9. Ассортимент торговых услуг и товаров, их брендинг | | | 2 | | | | | | |
| | | 10. Ассортимент торговых услуг и товаров, их брендинг | | | | | 2 | | | | |

| | | | | | | | | |
|--|----|--|---|--|----|--|-----|--|
| 11. Торговый менеджмент и управление сервисом предприятия | 2 | | | | | | | |
| 12. Торговый менеджмент и управление сервисом предприятия | | | 2 | | | | | |
| 13. Торговый менеджмент и управление сервисом предприятия | | | | | 2 | | | |
| 14. | | | | | | | 39 | |
| 15. Организация предпродажного сервиса торгового предприятия | 2 | | | | | | | |
| 16. Организация предпродажного сервиса торгового предприятия | | | 2 | | | | | |
| 17. Организация предпродажного сервиса торгового предприятия | | | | | 6 | | | |
| 18. Тактика сервиса обслуживания и продаж товара | 8 | | | | | | | |
| 19. Тактика сервиса обслуживания и продаж товара | | | 4 | | | | | |
| 20. Тактика сервиса обслуживания и продаж товара | | | | | 2 | | | |
| 21. | | | | | | | 104 | |
| 22. Организация сервиса на месте продаж | 4 | | | | | | | |
| 23. Организация сервиса на месте продаж | | | 4 | | | | | |
| 24. Организация сервиса на месте продаж | | | | | 2 | | | |
| 25. Культура торговли и сервиса. Персонал торговой организации и его ответственность | 10 | | | | | | | |
| 26. Культура торговли и сервиса. Персонал торговой организации и его ответственность | | | 8 | | | | | |
| 27. Культура торговли и сервиса. Персонал торговой организации и его ответственность | | | | | 10 | | | |

| | | | | | | | | |
|---|----|--|----|--|----|--|-----|--|
| 28. Коммерческое предпринимательство, открытие магазина | 6 | | | | | | | |
| 29. Коммерческое предпринимательство, открытие магазина | | | 4 | | | | | |
| 30. Коммерческое предпринимательство, открытие магазина | | | | | 8 | | | |
| 31. | | | | | | | 187 | |
| Всего | 38 | | 32 | | 36 | | 380 | |

4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

4.1 Печатные и электронные издания:

1. Свириденко Ю. П., Хмелев В. В. Сервисная деятельность: Учебное пособие(Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М").
2. Резник Г. А., Маскаева А. И. Сервисная деятельность: Учебник(Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М").
3. Свириденко Ю.П., Хмелев В.В. Сервисная деятельность: Учебное пособие(Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М").
4. Балябина Т.А., Губаненко Г.А. Сервисная деятельность: [учеб-метод. материалы к изучению дисциплины для ...43.03.03.01.01 Ресторанная деятельность, 43.03.03.02.01 Ресторанное дело](Красноярск: СФУ).
5. Балябина Т.А., Губаненко Г.А. Сервисная деятельность: [учеб-метод. материалы к изучению дисциплины для ...19.03.04.01.01 Технология организации ресторанного дела, 19.03.04.02.01 Технология организации ресторанной деятельности](Красноярск: СФУ).

4.2 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства (программное обеспечение, на которое университет имеет лицензию, а также свободно распространяемое программное обеспечение):

1. Microsoft® Windows® Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level(Microsoft® Windows® XP) Лицсертификат 45676576 от 02.07.2009, бессрочный;
- 2.
3. Microsoft® Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level Лицсертификат 43164214 от 06.12.2007, бессрочный;
- 4.
5. Kaspersky Endpoint Security для рабочих станций и файловых серверов Лицсертификат 1808-000451-57691D24 от 23.08.2021

4.3 Интернет-ресурсы, включая профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Справочно-правовые системы «Консультант плюс», «Гарант».
2. На сегодняшний день СФУ представлен в Интернет официальным сайтом института, сайтами подразделений, факультетов, кафедр; сайтами электронных изданий; поисковыми и информационными системами; тематическими сайтами по отдельным сферам деятельности.
3. Обучающимся должен быть также обеспечен доступ к современным профессиональным базам данных, профессиональным справочным и поисковым системам:
4. Российский ресурсный центр учебных кейсов [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа : <http://www.gsom.spbu.ru/umc>.

5. Большая советская энциклопедия [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа : <http://encycl.yandex.ru>.
6. Административно-управленческий портал [Электронный ресурс]. – сайт. – Режим доступа : <http://www.aup.ru>.
7. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа : http://elibrary.ru/project_authors.asp?.
8. Справочная правовая система «Консультант Плюс» [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа : www.consultant.ru.
9. Справочная правовая система «Гарант» [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа : www.garant.ru.

5 Фонд оценочных средств

Оценочные средства находятся в приложении к рабочим программам дисциплин.

6 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Кафедра располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работы бакалавров, предусмотренных учебным планом подготовки и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

В учебном процессе по дисциплине для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются учебные аудитории в соответствии с расписанием занятий.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования (ноутбук, экран, проектор) и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы студентов оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступа в электронную информационно-образовательную среду университета (ЭИОС).