

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

Б1.О.24 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

2022

Красноярск 2022

## 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
<b>ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</b>	
ОПК-3.1: оценивает качество оказания услуг в сфере торговли и сервиса с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	

ОПК-3.2: обеспечивает качество процессов оказания услуг в сфере торговли и	
сервиса в соответствии требованиями стандартов (ИСО 9000, ГОСТ, ХАССП)	
<b>ОПК-5: Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности</b>	
ОПК-5.1: рассчитывает, оценивает и анализирует основные экономические показатели деятельности предприятий и организаций сферы торговли и сервиса	
<b>ОПК-7: Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности</b>	
ОПК-7.1: обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности предприятий и организаций сферы торговли и сервиса	
ОПК-7.2: обеспечивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	
<b>ОПК-8: Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности</b>	
ОПК-8.2: использует современные информационные технологии для поиска, сбора, обработки данных при решении профессиональных задач	

#### **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)

		Контактная работа, ак. час.							
№ п/п	Модули, темы (разделы) дисциплины	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
<b>1.</b>									
	1. Коммерческая деятельность и услуги торгово-посреднического бизнеса.	3							
	2. Коммерческая деятельность и услуги торгово-посреднического бизнеса.			1					
	3. Коммерческая деятельность и услуги торгово-посреднического бизнеса.					1			
	4. Сервис торговых предприятий	2							
	5. Сервис торговых предприятий					1			
	6. Сервис торговых предприятий			1					
	7.							80	
	8. Ассортимент торговых услуг и товаров, их брендинг	2							
	9. Ассортимент торговых услуг и товаров, их брендинг			1					
	10. Ассортимент торговых услуг и товаров, их брендинг					1			

11. Торговый менеджмент и управление сервисом предприятия	2							
12. Торговый менеджмент и управление сервисом предприятия			1					
13. Торговый менеджмент и управление сервисом предприятия					1			
14.							43	
15. Организация предпродажного сервиса торгового предприятия	1							
16. Организация предпродажного сервиса торгового предприятия			1					
17. Организация предпродажного сервиса торгового предприятия					2			
18. Тактика сервиса обслуживания и продаж товара	2							
19. Тактика сервиса обслуживания и продаж товара			1					
20. Тактика сервиса обслуживания и продаж товара					2			
21.							90	
22. Организация сервиса на месте продаж	2							
23. Организация сервиса на месте продаж			2					
24. Организация сервиса на месте продаж					1			
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					7			

28. Коммерческое предпринимательство, открытие магазина	6							
29. Коммерческое предпринимательство, открытие магазина			4					
30. Коммерческое предпринимательство, открытие магазина					8			
31.							155	
Всего	30		20		24		368	

## **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?](http://elibrary.ru/project_authors.asp?).
8. Справочная правовая система «Консультант Плюс» [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа : [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru).
9. Справочная правовая система «Гарант» [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа : [www.garant.ru](http://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).