

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

2020

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Программу составили _____

канд. экон. наук, , Доцент, Есина О. Н.; д-р экон. наук, Профессор,

Сулова Ю. Ю. ; д-р экон. наук, Профессор, Терещенко Н. 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 предприятий 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	Требования потребителей к качеству услуг в сфере торговли и сервиса Оценивать качество оказания услуг в сфере торговли и сервиса Методами оценки качества оказания услуг в сфере торговли и сервиса с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон

ОПК-3.2: способен	Требования стандартов оказания услуг в сфере
обеспечивать качество процессов оказания услуг в сфере торговли и сервиса в соответствии требованиями стандартов	торговли и сервиса Обеспечивать качество процесса оказания услуг в сфере торговли и сервиса Навыками оценки соответствия оказания услуг в сфере торговли и сервиса в соответствии с 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	Правила и положения в области охраны труда и техники безопасности на предприятиях и организациях сферы торговли и сервиса Соблюдать требования безопасного обслуживания потребителей Навыками безопасного обслуживания потребителей в соответствии с правилами и положениями в области охраны труда и техники безопасности на предприятиях и организациях сферы торговли и сервиса
ОПК-7.2: способен обеспечивать соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	Нормы и правила охраны труда и техники безопасности на предприятиях сферы торговли и сервиса Обеспечивать соблюдение требований заинтересованных лиц в соблюдении норм и правил охраны труда и техники безопасности на предприятиях сферы торговли и сервиса Навыками соблюдения норм и правил охраны труда и техники безопасности на предприятиях сферы торговли и сервиса

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. Тенденции и особенности развития сферы услуг в России и за рубежом	2								
		2. Тенденции и особенности развития сферы услуг в России и за рубежом			2						
		3. Тенденции и особенности развития сферы услуг в России и за рубежом					2				
		4. Тенденции и особенности развития сферы услуг в России и за рубежом							18		
		5. 2. Развитие сервисной деятельности в России и за рубежом	2								
		6. Развитие сервисной деятельности в России и за рубежом			2						
		7. Развитие сервисной деятельности в России и за рубежом					2				

8. Развитие сервисной деятельности в России и за рубежом							16	
9. 3. Услуги, как элементы сервисной деятельности в торговле	2							
10. Услуги, как элементы сервисной деятельности в торговле			2					
11. Услуги, как элементы сервисной деятельности в торговле					2			
12. Услуги, как элементы сервисной деятельности в торговле							16	
13. 4. Сервисная деятельность в торговле и ее характеристика	4							
14. Сервисная деятельность в торговле и ее характеристика			2					
15. Сервисная деятельность в торговле и ее характеристика					2			
16. Сервисная деятельность в торговле и ее характеристика							26	
17. 5. Ценность сервисного продукта и ее характеристика	2							
18. Ценность сервисного продукта и ее характеристика			2					
19. Ценность сервисного продукта и ее характеристика					2			
20. Ценность сервисного продукта и ее характеристика							27	
21. 6. Стратегии формирования ценности сервисного продукта в торговле	2							
22. Стратегии формирования ценности сервисного продукта в торговле			2					

23. Стратегии формирования ценности сервисного продукта в торговле					2			
24. Стратегии формирования ценности сервисного продукта в торговле							34	
25. 7. Материально-техническое обеспечение сервисной деятельности в торговле	2							
26. Материально-техническое обеспечение сервисной деятельности в торговле			2					
27. Материально-техническое обеспечение сервисной деятельности в торговле					2			
28. Материально-техническое обеспечение сервисной деятельности в торговле							38	
29. 8. Кадровое обеспечение сервисной деятельности в торговле	2							
30. Кадровое обеспечение сервисной деятельности в торговле			2					
31. Кадровое обеспечение сервисной деятельности в торговле					2			
32. Кадровое обеспечение сервисной деятельности в торговле							18	
33. 9. Финансовое обеспечение сервисной деятельности в торговле	2							
34. Финансовое обеспечение сервисной деятельности в торговле			2					
35. Финансовое обеспечение сервисной деятельности в торговле					2			
36. Финансовое обеспечение сервисной деятельности в торговле							18	

37. 10. Цифровые технологии сервисной деятельности в торговле								
38. Цифровые технологии сервисной деятельности в торговле								
39. Цифровые технологии сервисной деятельности в торговле					2			
40. Цифровые технологии сервисной деятельности в торговле							12	
41. 11. Участие ресурсов в формировании ценности сервисного продукта	2							
42. Участие ресурсов в формировании ценности сервисного продукта			2					
43. Участие ресурсов в формировании ценности сервисного продукта					2			
44. Участие ресурсов в формировании ценности сервисного продукта							10	
45. 12. Сервисная деятельность в структуре бизнес-процессов торгового предприятия	2							
46. Сервисная деятельность в структуре бизнес-процессов торгового предприятия			2					
47. Сервисная деятельность в структуре бизнес-процессов торгового предприятия					2			
48. Сервисная деятельность в структуре бизнес-процессов торгового предприятия							16	
49. 13. Оценка качества сервисных услуг в торговле	2							
50. Оценка качества сервисных услуг в торговле			2					
51. Оценка качества сервисных услуг в торговле					2			

52. Оценка качества сервисных услуг в торговле							15	
53. 14. Оценка и регулирование затрат сервисной деятельности в торговле	4							
54. Оценка и регулирование затрат сервисной деятельности в торговле			2					
55. Оценка и регулирование затрат сервисной деятельности в торговле					2			
56. Оценка и регулирование затрат сервисной деятельности в торговле							22	
57. 15. Участие сервисной деятельности в формировании финансовых результатов деятельности предприятия торговли	4							
58. Участие сервисной деятельности в формировании финансовых результатов деятельности предприятия торговли			2					
59. Участие сервисной деятельности в формировании финансовых результатов деятельности предприятия торговли					4			
60. Участие сервисной деятельности в формировании финансовых результатов деятельности предприятия торговли							20	
61. 16. Оценка результативности и эффективности сервисной деятельности в торговле	2							
62. Оценка результативности и эффективности сервисной деятельности в торговле			2					
63. Оценка результативности и эффективности сервисной деятельности в торговле					2			

64. Оценка результативности и эффективности сервисной деятельности в торговле							20	
65. 17. Маркетинговые мертики в сервисной деятельности предприятия торговли	2							
66. Маркетинговые мертики в сервисной деятельности предприятия торговли			2					
67. Маркетинговые мертики в сервисной деятельности предприятия торговли					2			
68. Маркетинговые мертики в сервисной деятельности предприятия торговли							14	
Всего	38		32		36		340	

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. Лебедева А.А. Цифровые технологии в финансовой сфере (на примере криптовалют). Неизбежность или осознанный выбор Российской Федерации. Монография(Москва: Проспект).
5. Терещенко Н. Н., Есина О. Н., Ильина А. С., Сулова Ю. Ю., Симченко Н. А., Горлов С. М. Эффективность деятельности предприятия торговли: монография(Красноярск: СФУ).
6. Астраханцева И. А., Курган О. И. Финансовое обеспечение коммерческой деятельности: учебное пособие(Красноярск: СФУ).
7. Терещенко Н. Н., Есина О. Н. Управление затратами фирмы: учебно-методический комплекс [для студентов напр. подготовки 080100.68 "Экономика", магистерской программы 080100.68.08 «Экономика фирмы»](Красноярск: СФУ).
8. 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).
9. 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).