

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

Б1.О.25 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

очная

Год набора

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 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
<b>Контактная работа с преподавателем:</b>	<b>7,44 (268)</b>				
занятия лекционного типа	3,22 (116)				
практические занятия	2 (72)				
лабораторные работы	2,22 (80)				
<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>	<b>3,56 (128)</b>				
курсовое проектирование (КП)	Нет				
курсовая работа (КР)	Да				
<b>Промежуточная аттестация (Зачёт) (Экзамен)</b>	<b>2 (72)</b>				

### 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
<b>1.</b>											
		1. Коммерческая деятельность и услуги торгово-посреднического бизнеса.	16								
		2. Коммерческая деятельность и услуги торгово-посреднического бизнеса.			8						
		3. Коммерческая деятельность и услуги торгово-посреднического бизнеса.					8				
		4. Сервис торговых предприятий	20								
		5. Сервис торговых предприятий					10				
		6. Сервис торговых предприятий			10						
		7.							36		
		8. Ассортимент торговых услуг и товаров, их брендинг	16								
		9. Ассортимент торговых услуг и товаров, их брендинг			10						
		10. Ассортимент торговых услуг и товаров, их брендинг					8				

11. Торговый менеджмент и управление сервисом предприятия	20							
12. Торговый менеджмент и управление сервисом предприятия			8					
13. Торговый менеджмент и управление сервисом предприятия					10			
14.							36	
15. Организация предпродажного сервиса торгового предприятия	10							
16. Организация предпродажного сервиса торгового предприятия			10					
17. Организация предпродажного сервиса торгового предприятия					10			
18. Тактика сервиса обслуживания и продаж товара	8							
19. Тактика сервиса обслуживания и продаж товара			8					
20. Тактика сервиса обслуживания и продаж товара					8			
21.							18	
22. Организация сервиса на месте продаж	12							
23. Организация сервиса на месте продаж			6					
24. Организация сервиса на месте продаж					6			
25. Культура торговли и сервиса. Персонал торговой организации и его ответственность	8							
26. Культура торговли и сервиса. Персонал торговой организации и его ответственность			8					
27. Культура торговли и сервиса. Персонал торговой организации и его ответственность					8			

28. Коммерческое предпринимательство, открытие магазина	6							
29. Коммерческое предпринимательство, открытие магазина			4					
30. Коммерческое предпринимательство, открытие магазина					12			
31.							38	
Всего	116		72		80		128	

## **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).

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата) осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.