

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

очная

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
<b>ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</b>	
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
<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: 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
<b>Контактная работа с преподавателем:</b>	<b>7,33 (264)</b>				
занятия лекционного типа	3,17 (114)				
практические занятия	1,83 (66)				
лабораторные работы	2,33 (84)				
<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>	<b>3,67 (132)</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. Тенденции и особенности развития сферы услуг в России и за рубежом	6								
		2. Тенденции и особенности развития сферы услуг в России и за рубежом			4						
		3. Тенденции и особенности развития сферы услуг в России и за рубежом					4				
		4. Тенденции и особенности развития сферы услуг в России и за рубежом							8		
		5. Развитие сервисной деятельности в России и за рубежом	4								
		6. Развитие сервисной деятельности в России и за рубежом			4						
		7. Развитие сервисной деятельности в России и за рубежом					2				

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

23. Стратегии формирования ценности сервисного продукта в торговле					4			
24. Стратегии формирования ценности сервисного продукта в торговле							4	
25. Материально-техническое обеспечение сервисной деятельности в торговле	6							
26. Материально-техническое обеспечение сервисной деятельности в торговле			6					
27. Материально-техническое обеспечение сервисной деятельности в торговле					4			
28. Материально-техническое обеспечение сервисной деятельности в торговле							8	
29. Кадровое обеспечение сервисной деятельности в торговле	8							
30. Кадровое обеспечение сервисной деятельности в торговле			2					
31. Кадровое обеспечение сервисной деятельности в торговле					2			
32. Кадровое обеспечение сервисной деятельности в торговле							8	
33. Финансовое обеспечение сервисной деятельности в торговле	4							
34. Финансовое обеспечение сервисной деятельности в торговле			2					
35. Финансовое обеспечение сервисной деятельности в торговле					2			
36. Финансовое обеспечение сервисной деятельности в торговле							8	



37. Цифровые технологии сервисной деятельности в торговле	4							
38. Цифровые технологии сервисной деятельности в торговле			2					
39. Цифровые технологии сервисной деятельности в торговле					6			
40. Цифровые технологии сервисной деятельности в торговле							8	
41. Участие ресурсов в формировании ценности сервисного продукта	10							
42. Участие ресурсов в формировании ценности сервисного продукта			4					
43. Участие ресурсов в формировании ценности сервисного продукта					4			
44. Участие ресурсов в формировании ценности сервисного продукта							10	
45. Сервисная деятельность в структуре бизнес-процессов торгового предприятия	6							
46. Сервисная деятельность в структуре бизнес-процессов торгового предприятия			4					
47. Сервисная деятельность в структуре бизнес-процессов торгового предприятия					4			
48. Сервисная деятельность в структуре бизнес-процессов торгового предприятия							6	
49. Оценка качества сервисных услуг в торговле	4							
50. Оценка качества сервисных услуг в торговле			4					
51. Оценка качества сервисных услуг в торговле					4			

52. Оценка качества сервисных услуг в торговле							6	
53. Оценка и регулирование затрат сервисной деятельности в торговле	6							
54. Оценка и регулирование затрат сервисной деятельности в торговле			8					
55. Оценка и регулирование затрат сервисной деятельности в торговле					8			
56. Оценка и регулирование затрат сервисной деятельности в торговле							12	
57. Участие сервисной деятельности в формировании финансовых результатов деятельности предприятия торговли	16							
58. Участие сервисной деятельности в формировании финансовых результатов деятельности предприятия торговли			6					
59. Участие сервисной деятельности в формировании финансовых результатов деятельности предприятия торговли					16			
60. Участие сервисной деятельности в формировании финансовых результатов деятельности предприятия торговли							12	
61. Оценка результативности и эффективности сервисной деятельности в торговле	10							
62. Оценка результативности и эффективности сервисной деятельности в торговле			4					
63. Оценка результативности и эффективности сервисной деятельности в торговле					14			

64. Оценка результативности и эффективности сервисной деятельности в торговле							6	
65. Маркетинговые мертики в сервисной деятельности предприятия торговли	6							
66. Маркетинговые мертики в сервисной деятельности предприятия торговли			6					
67. Маркетинговые мертики в сервисной деятельности предприятия торговли					2			
68. Маркетинговые мертики в сервисной деятельности предприятия торговли							10	
Всего	114		66		84		132	

#### **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?](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).