

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования «Вятский государственный университет»
(ВятГУ)
г. Киров

Утверждаю
Директор/Декан Соболева О. Н.



Номер регистрации
РПД_3-38.03.06.03_2018_98341
Актуализировано: 29.04.2021

Рабочая программа дисциплины
Сервисная деятельность (в торговле)

	наименование дисциплины
Квалификация выпускника	Бакалавр пр.
Направление подготовки	38.03.06 шифр
	Торговое дело наименование
Направленность (профиль)	3-38.03.06.03 шифр
	Логистика в торговой деятельности наименование
Формы обучения	Заочная, Очная наименование
Кафедра-разработчик	Кафедра туризма и управления персоналом (ОРУ) наименование
Выпускающая кафедра	Кафедра туризма и управления персоналом (ОРУ) наименование

Сведения о разработчиках рабочей программы дисциплины

Деветьярова Ирина Петровна

ФИО

Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины	Целями освоения дисциплины "Сервисная деятельность (в торговле)" являются формирование у студентов системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания и способах формирования новых услуг и прогрессивных методов обслуживания на предприятиях торговли, определение методов решения типовых проблем в области организации торговли, организации контактной зоны и психологии сервисного обслуживания покупателей
Задачи дисциплины	<ul style="list-style-type: none"> • освоение основ сервиса и сервисного обслуживания; • изучение качества и безопасности сервисных услуг; • изучение коммуникативных аспектов сервисной деятельности; • выявление специфики разных видов сервиса на предприятиях торговли.

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Компетенция ОПК-2

способность применять основные методы математического анализа и моделирования, теоретического и экспериментального исследования; владение математическим аппаратом при решении профессиональных проблем		
Знает	Умеет	Владеет
Основные понятия, методы оценки услуг и сервисной деятельности; подходы к исследованию процесса обслуживания потребителей, пути определения потребностей и способы их удовлетворения	Применять основные методы теоретического, экспериментального исследования и математический аппарат при оценке и анализе процессов обслуживания потребителей; Оценивать затраты на организацию сервисной деятельности и оценивать её эффективность	Навыками исследования и оценки процессов обслуживания потребителей, моделирования процесса обслуживания потребителей, оценки затрат и эффективности услуг и сервисной деятельности

Компетенция ОПК-4

способность осуществлять сбор, хранение, обработку и оценку информации, необходимой для организации и управления профессиональной деятельностью (коммерческой, маркетинговой, рекламной, логистической, товароведной и (или) торгово-технологической); способность применять основные методы и средства получения, хранения, переработки информации и работать с компьютером как со средством управления информацией		
Знает	Умеет	Владеет
Методы сбора, хранения, обработки и оценки информации о сервисной деятельности; Методы	Осуществлять исследование сервисных потребностей покупателей; Применять навыки моделирования	Основами выбора методов обслуживания и навыками моделирования процессов сервисного обслуживания

сервисного обслуживания потребителей торговых предприятий (оптовых и розничных), задачи сервисной деятельности, пути повышения качества и культуры обслуживания потребителей	процессов сервисного обслуживания потребителей в соответствии с потребностями и предпочтениями, использовать методы работы с жалобами и возражениями потребителей	потребителей в соответствии с их потребностями и предпочтениями
--	---	---

Структура дисциплины
Тематический план

№ п/п	Наименование разделов дисциплины	Шифр формируемых компетенций
1	Основы сервисной деятельности	ОПК-2
2	Качество и безопасность сервисных услуг	ОПК-2
3	Сервис в торговле	ОПК-4
4	Подготовка и прохождение промежуточной аттестации	ОПК-2, ОПК-4

Формы промежуточной аттестации

Зачет	Не предусмотрен (Очная форма обучения) Не предусмотрен (Заочная форма обучения)
Экзамен	1 семестр (Очная форма обучения) 2 семестр (Заочная форма обучения)
Курсовая работа	Не предусмотрена (Очная форма обучения) Не предусмотрена (Заочная форма обучения)
Курсовой проект	Не предусмотрена (Очная форма обучения) Не предусмотрена (Заочная форма обучения)

Трудоемкость дисциплины

Форма обучения	Курсы	Семестры	Общий объем (трудоемкость)		Контактная работа, час	в том числе аудиторная контактная работа обучающихся с преподавателем, час				Самостоятельная работа, час	Курсовая работа (проект), семестр	Зачет, семестр	Экзамен, семестр
			Часов	ЗЕТ		Всего	Лекции	Семинарские, практические занятия	Лабораторные занятия				
Очная форма обучения	1	1	180	5	98	54	18	36	0	82			1
Заочная форма обучения	1	1, 2	180	5	26.5	24	12	12	0	153.5			2

Содержание дисциплины

Очная форма обучения

Код занятия	Наименование тем занятий	Трудоемкость, академических часов
Раздел 1 «Основы сервисной деятельности»		52.50
Лекции		
Л1.1	Сущность, предмет и задачи сервисной деятельности	2.00
Л1.2	Формы и методы обслуживания	4.00
Л1.3	Понятие и организация контактной зоны	2.00
Семинары, практические занятия		
П1.1	Развитие сервисной деятельности в России и за рубежом	4.00
П1.2	Понятие и виды сервиса и сервисного обслуживания	4.00
П1.3	Понятие контакта, психология сервисного обслуживания	4.00
Самостоятельная работа		
С1.1	Роль сферы сервиса в развитии рыночной экономики	19.00
Контактная внеаудиторная работа		
КВР1.1	Контактная внеаудиторная работа	13.50
Раздел 2 «Качество и безопасность сервисных услуг»		54.50
Лекции		
Л2.1	Качество услуги, контроль стандартов и безопасности обслуживания	4.00
Л2.2	Оценка качества услуг и обслуживания потребителей	2.00
Л2.3	Культура сервиса	2.00
Семинары, практические занятия		
П2.1	Нормативные документы, регламентирующие сервисную деятельность	4.00
П2.2	Методы оценки качества услуг и обслуживания потребителей	4.00
П2.3	Работа с возражениями и жалобами потребителей	2.00
П2.4	Этические основы, деловой этикет и эстетические аспекты сервисной деятельности	4.00
Самостоятельная работа		
С2.1	Формирование и развитие клиентского сервиса на предприятиях сферы услуг	18.50
Контактная внеаудиторная работа		
КВР2.1	Контактная внеаудиторная работа	14.00
Раздел 3 «Сервис в торговле»		46.00
Лекции		
Л3.1	Сервисная деятельность оптовых и розничных предприятий	1.00
Л3.2	Новые тенденции развития сервиса в торговле	1.00
Семинары, практические занятия		
П3.1	Организация обслуживания на предприятиях торговли	4.00
П3.2	Пути повышения качества и культуры сервиса торговых	2.00

	предприятий	
ПЗ.3	Концепция внедрения новых видов услуг	4.00
Самостоятельная работа		
СЗ.1	Проблемы и перспективы сервисного обслуживания торгвых предприятий	20.00
Контактная внеаудиторная работа		
КВР3.1	Контактная внеаудиторная работа	14.00
Раздел 4 «Подготовка и прохождение промежуточной аттестации»		27.00
Э4.1	Подготовка к сдаче экзамена	24.50
КВР4.1	Консультация перед экзаменом	2.00
КВР4.2	Сдача экзамена	0.50
ИТОГО		180.00

Заочная форма обучения

Код занятия	Наименование тем занятий	Трудоемкость, академических часов
Раздел 1 «Основы сервисной деятельности»		39.00
Лекции		
Л1.1	Сущность, предмет и задачи сервисной деятельности	1.00
Л1.2	Формы и методы обслуживания	1.00
Л1.3	Понятие и организация контактной зоны	2.00
Семинары, практические занятия		
П1.1	Развитие сервисной деятельности в России и за рубежом	1.00
П1.2	Понятие и виды сервиса и сервисного обслуживания	1.00
П1.3	Понятие контакта, психология сервисного обслуживания	1.00
Самостоятельная работа		
С1.1	Роль сферы сервиса в развитии рыночной экономики	32.00
Контактная внеаудиторная работа		
КВР1.1	Контактная внеаудиторная работа	
Раздел 2 «Качество и безопасность сервисных услуг»		66.00
Лекции		
Л2.1	Качество услуги, контроль стандартов и безопасности обслуживания	2.00
Л2.2	Оценка качества услуг и обслуживания потребителей	2.00
Л2.3	Культура сервиса	1.00
Семинары, практические занятия		
П2.1	Нормативные документы, регламентирующие сервисную деятельность	1.00
П2.2	Методы оценки качества услуг и обслуживания потребителей	1.00
П2.3	Работа с возражениями и жалобами потребителей	1.00
П2.4	Этические основы, деловой этикет и эстетические аспекты сервисной деятельности	1.00
Самостоятельная работа		

С2.1	Формирование и развитие клиентского сервиса на предприятиях сферы услуг	57.00
Контактная внеаудиторная работа		
КВР2.1	Контактная внеаудиторная работа	
Раздел 3 «Сервис в торговле»		66.00
Лекции		
ЛЗ.1	Сервисная деятельность оптовых и розничных предприятий	2.00
ЛЗ.2	Новые тенденции развития сервиса в торговле	1.00
Семинары, практические занятия		
ПЗ.1	Организация обслуживания на предприятиях торговли	2.00
ПЗ.2	Пути повышения качества и культуры сервиса торговых предприятий	2.00
ПЗ.3	Концепция внедрения новых видов услуг	1.00
Самостоятельная работа		
СЗ.1	Проблемы и перспективы сервисного обслуживания торговых предприятий	58.00
Контактная внеаудиторная работа		
КВР3.1	Контактная внеаудиторная работа	
Раздел 4 «Подготовка и прохождение промежуточной аттестации»		9.00
Э4.1	Подготовка к сдаче экзамена	6.50
КВР4.1	Консультация перед экзаменом	2.00
КВР4.2	Сдача экзамена	0.50
ИТОГО		180.00

Содержание дисциплины данной рабочей программы используется при обучении по индивидуальному учебному плану, при ускоренном обучении, при применении дистанционных образовательных технологий и электронном обучении (при наличии).

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Успешное освоение дисциплины предполагает активное, творческое участие обучающегося на всех этапах ее освоения путем планомерной, повседневной работы. Обучающийся обязан посещать лекции, семинарские, практические и лабораторные занятия (при их наличии), получать консультации преподавателя и выполнять самостоятельную работу.

Изучение дисциплины следует начинать с проработки настоящей рабочей программы, методических указаний и разработок, указанных в программе, особое внимание уделить целям, задачам, структуре и содержанию дисциплины.

Главной задачей каждой лекции является раскрытие сущности темы и анализ ее основных положений. Тематика лекций определяется настоящей рабочей программой дисциплины.

Лекции – это систематическое устное изложение учебного материала. На них обучающийся получает основной объем информации по каждой конкретной теме. Лекции обычно носят проблемный характер и нацелены на освещение наиболее трудных и дискуссионных вопросов.

Предполагается, что обучающиеся приходят на лекции, предварительно проработав соответствующий учебный материал по источникам, рекомендованным программой. Часто обучающимся трудно разобраться с дискуссионными вопросами, дать однозначный ответ. Преподаватель, сравнивая различные точки зрения, излагает свой взгляд и нацеливает их на дальнейшие исследования и поиск научных решений. После лекции желательно вечером перечитать и закрепить полученную информацию, тогда эффективность ее усвоения значительно возрастает. При работе с конспектом лекции необходимо отметить материал, который вызывает затруднения для понимания, попытаться найти ответы на затруднительные вопросы, используя предлагаемую литературу. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь за помощью к преподавателю.

Целью семинарских занятий является проверка уровня понимания обучающимися вопросов, рассмотренных на лекциях и в учебной литературе.

Целью практических и лабораторных занятий является формирование у обучающихся умений и навыков применения теоретических знаний в реальной практике решения задач; восполнение пробелов в пройденной теоретической части курса.

Семинарские, практические и лабораторные занятия в равной мере направлены на совершенствование индивидуальных навыков решения теоретических и прикладных задач, выработку навыков интеллектуальной работы, а также ведения дискуссий. Для успешного участия в семинарских, практических и лабораторных занятиях обучающемуся следует тщательно подготовиться.

Основной формой подготовки обучающихся к практическим (лабораторным) занятиям является самостоятельная работа с учебно-методическими материалами, научной литературой, статистическими данными и т.п.

Изучив конкретную тему, обучающийся может определить, насколько хорошо он в ней разобрался. Если какие-то моменты остались непонятными, целесообразно составить список вопросов и на занятии задать их преподавателю. Практические (лабораторные) занятия предоставляют обучающемуся возможность творчески раскрыться, проявить инициативу и развить навыки публичного ведения дискуссий и общения.

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя выполнение различного рода заданий (изучение учебной и научной литературы, материалов лекций, систематизацию прочитанного материала, подготовку контрольной работы, решение

задач, подготовка докладов, написание рефератов, публикация тезисов, научных статей, подготовка и защита курсовой работы / проекта и другие), которые ориентированы на глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины.

Обучающимся рекомендуется систематически отводить время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки.

Внутренняя система оценки качества освоения дисциплины включает входной контроль уровня подготовленности обучающихся, текущий контроль успеваемости, промежуточную аттестацию, направленную на оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине (в том числе результатов курсового проектирования (выполнения курсовых работ) при наличии).

При проведении промежуточной аттестации обучающегося учитываются результаты текущего контроля, проводимого в течение освоения дисциплины.

Процедура оценивания результатов освоения дисциплины осуществляется на основе действующих локальных нормативных актов ФГБОУ ВО «Вятский государственный университет», с которыми обучающиеся знакомятся на официальном сайте университета www.vyatsu.ru.

Учебно-методическое обеспечение дисциплины, в том числе учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающегося по дисциплине

Учебная литература (основная)

3) Чекмарева, Г. В. Сервисная деятельность / Г.В. Чекмарева. - Новосибирск : НГТУ, 2011. - 40 с. - ISBN 978-5-7782-1837-6 : Б. ц. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228826/> (дата обращения: 24.03.2020). - Режим доступа: ЭБС Университетская библиотека ONLINE. - Текст : электронный.

1) Основы логистики : учеб. для вузов / под ред. В. В. Щербакова. - СПб. : Питер, 2009. - 426 с. - ISBN 978-5-388-00404-8 : 240.90 р. - Текст : непосредственный.

2) Неруш, Юрий Максимович. Логистика : учеб. / Ю. М. Неруш ; МГИМО МИД России. - М. : Проспект, 2008. - 517 с. - Библиогр.: с. 462. - ISBN 978-5-482-01995-5 : 200.90 р. - Текст : непосредственный.

4) Гаджинский, Адиль Мухтарович. Логистика : учебник / А. М. Гаджинский. - 15-е изд., перераб. и доп. - М. : Дашков и К, 2008. - 472 с. - Библиогр.: с. 468. - ISBN 978-5-91131-596-2 : 239.00 р. - Текст : непосредственный.

5) Скоробогатова, Т. Н. Управление сервисным предприятием: инновационно-логистический подход / Т.Н. Скоробогатова. - Москва : Креативная экономика, 2008. - 204 с. - ISBN 978-5-91292-002-8 : Б. ц. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=132833/> (дата обращения: 24.03.2020). - Режим доступа: ЭБС Университетская библиотека ONLINE. - Текст : электронный.

Учебная литература (дополнительная)

1) Тётушкин, В. А. Сервисная деятельность: основные понятия и современные проблемы (региональный аспект) : учебное пособие / В.А. Тётушкин. - Тамбов : Издательство ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2015. - 125 с. - ISBN 978-5-8265-1384-2 : Б. ц. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445052/> (дата обращения: 24.03.2020). - Режим доступа: ЭБС Университетская библиотека ONLINE. - Текст : электронный.

2) Хаирова, С. М. Логистический сервис в глобальной экономике / С.М. Хаирова. - Москва : Издательский дом "МЕЛАП", 2004. - 204 с. - ISBN 5-94112-022-2 : Б. ц. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=132970/> (дата обращения: 24.03.2020). - Режим доступа: ЭБС Университетская библиотека ONLINE. - Текст : электронный.

Учебно-методические издания

1) Охотина, Н. М. Сервисная деятельность : учебное пособие / Н.М. Охотина. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. - 116 с. - ISBN 978-5-8158-1661-9 : Б. ц. - URL:

<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497/> (дата обращения: 24.03.2020). - Режим доступа: ЭБС Университетская библиотека ONLINE. - Текст : электронный.

2) Сервисная деятельность : учебное пособие / В.А. Фурсов. - Ставрополь : СКФУ, 2015. - 148 с. - Б. ц. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457959/> (дата обращения: 24.03.2020). - Режим доступа: ЭБС Университетская библиотека ONLINE. - Текст : электронный.

3) Сервисная деятельность : учебное пособие. - Новосибирск : НГТУ, 2013. - 130 с. - ISBN 978-5-7782-2225-0 : Б. ц. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229143/> (дата обращения: 24.03.2020). - Режим доступа: ЭБС Университетская библиотека ONLINE. - Текст : электронный.

4) Левшина, О. Н. Сервисная деятельность : учебное пособие / О. Н. Левшина, А. А. Цветков. - Санкт-Петербург : СПбГУ ГА, 2017. - 115 с. - Б. ц. - URL: <https://e.lanbook.com/book/145535> (дата обращения: 15.05.2020). - Режим доступа: ЭБС Лань. - Текст : электронный.

5) Тынянкин, О. А. Сервисная деятельность: теория и практика : учебное пособие / О. А. Тынянкин, А. С. Кузнецова. - Волгоград : ВГАФК, 2016. - 300 с. - Б. ц. - URL: <https://e.lanbook.com/book/158093> (дата обращения: 15.05.2020). - Режим доступа: ЭБС Лань. - Текст : электронный.

Учебно-наглядное пособие

1) Юхнева, Нина Андреевна. Организация, технология и проектирование предприятий торговли : учебное наглядное пособие для занятий по дисциплине "Организация, технология и проектирование предприятий торговли" для обучающихся направлений 38.03.06 "Торговое дело" всех профилей и 43.03.01 "Сервис" профиль "Сервис в торговле" всех форм обучения / Н. А. Юхнева ; ВятГУ, ИЭМ, ФМиС, каф. ТиУП. - Киров : ВятГУ, 2021. - 15 с. - Б. ц. - Текст . Изображение : электронное.

Электронные образовательные ресурсы

1) Портал дистанционного обучения ВятГУ [электронный ресурс] / - Режим доступа: <http://mooc.do-kirov.ru/>

2) Раздел официального сайта ВятГУ, содержащий описание образовательной программы [электронный ресурс] / - Режим доступа: https://www.vyatsu.ru/php/programms/eduPrograms.php?Program_ID=3-38.03.06.03

3) Личный кабинет студента на официальном сайте ВятГУ [электронный ресурс] / - Режим доступа: <https://new.vyatsu.ru/account/>

4) Единое окно доступа к образовательным ресурсам <http://window.edu.ru/>

Электронные библиотечные системы (ЭБС)

- ЭБС «Научная электронная библиотека eLIBRARY» (<http://elibrary.ru/defaultx.asp>)
- ЭБС «Издательства Лань» (<http://e.lanbook.com/>)
- ЭБС «Университетская библиотека online» (www.biblioclub.ru)
- Внутренняя электронно-библиотечная система ВятГУ (<http://lib.vyatsu.ru/>)
- ЭБС «ЮРАЙТ» (<https://urait.ru>)

Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

- ГАРАНТ
- КонсультантПлюс
- Техэксперт: Нормы, правила, стандарты
- Роспатент (<https://www1.fips.ru/elektronnye-servisy/informatsionno-poiskovaya-sistema>)
- Web of Science® (<http://webofscience.com>)

Материально-техническое обеспечение дисциплины

Демонстрационное оборудование

Перечень используемого оборудования
Интерактивная доска Smart Board SB 480-H2
Проектор Smart V25 к интерактивной доске

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, в том числе лицензионное и свободно распространяемое ПО (включая ПО отечественного производства)

№ п.п	Наименование ПО	Краткая характеристика назначения ПО
1	Программная система с модулями для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах «Антиплагиат.ВУЗ»	Программный комплекс для проверки текстов на предмет заимствования из Интернет-источников, в коллекции диссертация и авторефератов Российской государственной библиотеки (РГБ) и коллекции нормативно-правовой документации LEXPRO
2	Microsoft Office 365 ProPlusEdu ALNG SubsVL MVL AddOn toOPP	Набор веб-сервисов, предоставляющий доступ к различным программам и услугам на основе платформы Microsoft Office, электронной почте бизнес-класса, функционалу для общения и управления документами
3	Office Professional Plus 2016	Пакет приложений для работы с различными типами документов: текстами, электронными таблицами, базами данных, презентациями
4	Windows Professional	Операционная система
5	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса	Антивирусное программное обеспечение
6	Справочная правовая система «Консультант Плюс»	Справочно-правовая система по законодательству Российской Федерации
7	Электронный периодический справочник ГАРАНТ Аналитик	Справочно-правовая система по законодательству Российской Федерации
8	Security Essentials (Защитник Windows)	Защита в режиме реального времени от шпионского программного обеспечения, вирусов.
9	МойОфис Стандартный	Набор приложений для работы с документами, почтой, календарями и контактами на компьютерах и веб браузерах

Обновленный список программного обеспечения данной рабочей программы находится по адресу:
https://www.vyatsu.ru/php/list_it/index.php?op_id=98341