

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_2019_102866
Актуализировано: 06.05.2021

Рабочая программа дисциплины
Сервис 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 "Сервис в торговле" являются формирование у обучающихся 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 сервиса, 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 в торговле; - выявление специфики разных видов сервиса на предприятиях торговли.

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

Компетенция ОК-2

способность использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах		
Знает	Умеет	Владеет
основные экономические категории сервисной деятельности	анализировать сервисную деятельность предприятия и оценивать ее экономическую эффективность	навыками использования методов оценки эффективности сервисной деятельности предприятия в различных отраслях

Компетенция ОК-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
источники информации о сервисной деятельности; методы и средства получения, хранения, переработки информации в сфере сервиса; информационные технологии в сфере сервиса	осуществлять сбор, хранение, обработку и оценку информации, необходимой для организации и управления сервисной деятельностью; применять основные методы и средства получения, хранения, переработки информации в сфере сервиса	способностью осуществлять сбор, хранение, обработку и оценку информации, необходимой для организации и управления сервисной деятельностью; способностью применять основные методы и средства получения, хранения, переработки информации в сфере сервиса и работать с

		компьютером как со средством управления информацией
--	--	---

Структура дисциплины
Тематический план

№ п/п	Наименование разделов дисциплины	Шифр формируемых компетенций
1	Ведение. Основы сервисной деятельности	ОК-2
2	Сервисная деятельность торговых предприятий	ОК-2
3	Содержание и структура торгового сервиса	ОК-2, ОПК-4
4	Подготовка и прохождение промежуточной аттестации	ОК-2, ОПК-4

Формы промежуточной аттестации

Зачет	Не предусмотрен (Очная форма обучения) Не предусмотрен (Заочная форма обучения)
Экзамен	1 семестр (Очная форма обучения) 4 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	360	10	184	72	36	36	0	176			1
Заочная форма обучения	2	3, 4	360	10	24.5	22	10	12	0	335.5			4

Содержание дисциплины

Очная форма обучения

Код занятия	Наименование тем занятий	Трудоемкость, академических часов
Раздел 1 «Ведение. Основы сервисной деятельности »		112.00
Лекции		
Л1.1	Сущность, предмет и задачи сервисной деятельности	4.00
Л1.2	Формы и методы обслуживания	4.00
Л1.3	Понятие и организация контактной зоны	4.00
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	Развитие сервисной деятельности в России	24.00
С1.2	Развитие сервисной деятельности за рубежом	26.00
Контактная внеаудиторная работа		
КВР1.1	Контактная внеаудиторная работа	38.00
Раздел 2 «Сервисная деятельность торговых предприятий»		112.00
Лекции		
Л2.1	Управление качеством услуг торговых предприятий	4.00
Л2.2	Стандарты обслуживания	4.00
Л2.3	Культура сервиса	4.00
Семинары, практические занятия		
П2.1	Нормативные документы, регламентирующие сервисную деятельность	4.00
П2.2	Этические основы, деловой этикет и эстетические аспекты сервисной деятельности	4.00
П2.3	Работа с возражениями и жалобами потребителей	4.00
Самостоятельная работа		
С2.1	Внешние и внутренние источники информации для оценки сервисных услуг предприятия	24.00
С2.2	Структура процесса оказания сервисных услуг	26.00
Контактная внеаудиторная работа		
КВР2.1	Контактная внеаудиторная работа	38.00
Раздел 3 «Содержание и структура торгового сервиса»		109.00
Лекции		
Л3.1	Сервис как элемент продажи товаров	4.00
Л3.2	Сервисная деятельность оптовых и розничных предприятий	4.00
Л3.3	Новые тенденции развития сервиса в торговле	4.00
Семинары, практические занятия		
П3.1	Уровень обслуживания на предприятиях торговли	4.00
П3.2	Оценка качества и культуры сервиса торговых	4.00

	предприятий	
ПЗ.3	Концепция внедрения новых видов услуг	4.00
Самостоятельная работа		
СЗ.1	Новые тенденции в развитии и организации сервисных услуг	24.00
СЗ.2	Перспективы развития сервиса в торговле	27.50
Контактная внеаудиторная работа		
КВРЗ.1	Контактная внеаудиторная работа	33.50
Раздел 4 «Подготовка и прохождение промежуточной аттестации»		27.00
Э4.1	Подготовка к сдаче экзамена	24.50
КВР4.2	Консультация перед экзаменом	2.00
КВР4.1	Сдача экзамена	0.50
ИТОГО		360.00

Заочная форма обучения

Код занятия	Наименование тем занятий	Трудоемкость, академических часов
Раздел 1 «Ведение. Основы сервисной деятельности »		51.00
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	1.00
Семинары, практические занятия		
П1.1	Развитие сервисной деятельности в России и за рубежом	1.00
П1.2	Понятие и виды сервиса и сервисного обслуживания	2.00
П1.3	Понятие контакта, психология сервисного обслуживания	1.00
Самостоятельная работа		
С1.1	Развитие сервисной деятельности в России	22.00
С1.2	Развитие сервисной деятельности за рубежом	22.00
Контактная внеаудиторная работа		
КВР1.1	Контактная внеаудиторная работа	
Раздел 2 «Сервисная деятельность торговых предприятий»		51.00
Лекции		
Л2.1	Управление качеством услуг торговых предприятий	1.00
Л2.2	Стандарты обслуживания	1.00
Л2.3	Культура сервиса	1.00
Семинары, практические занятия		
П2.1	Нормативные документы, регламентирующие сервисную деятельность	2.00
П2.2	Этические основы, деловой этикет и эстетические аспекты сервисной деятельности	1.00
П2.3	Работа с возражениями и жалобами потребителей	1.00
Самостоятельная работа		
С2.1	Внешние и внутренние источники информации для	22.00

	оценки сервисных услуг предприятия	
С2.2	Структура процесса оказания сервисных услуг	22.00
Контактная внеаудиторная работа		
КВР2.1	Контактная внеаудиторная работа	
Раздел 3 «Содержание и структура торгового сервиса»		249.00
Лекции		
Л3.1	Сервис как элемент продажи товаров	1.00
Л3.2	Сервисная деятельность оптовых и розничных предприятий	2.00
Л3.3	Новые тенденции развития сервиса в торговле	1.00
Семинары, практические занятия		
ПЗ.1	Уровень обслуживания на предприятиях торговли	2.00
ПЗ.2	Оценка качества и культуры сервиса торговых предприятий	1.00
ПЗ.3	Концепция внедрения новых видов услуг	1.00
Самостоятельная работа		
С3.1	Новые тенденции в развитии и организации сервисных услуг	120.00
С3.2	Перспективы развития сервиса в торговле	121.00
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
КВР4.2	Консультация перед экзаменом	2.00
КВР4.1	Сдача экзамена	0.50
ИТОГО		360.00

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 ознакамливаются 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)

1) Неруш, Юрий Максимович. Логистика : учебник / Ю. М. Неруш ; Моск. гос. ин-т междунар. отношений (Ун-т) М-ва иностр. дел Рос. Федерации. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Проспект, 2011. - 517 с. - Библиогр.: с. 512. - ISBN 978-5-392-5-01330-2 : 170.00 р. - Текст : непосредственный.

2) 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.

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) Логистика : учебное пособие / С.М. Мочалин. - М.|Берлин : Директ-Медиа, 2016. - 168 с. - ISBN 978-5-4475-5823-9 : Б. ц. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439692/> (дата обращения: 24.03.2020). - Режим доступа: ЭБС Университетская библиотека ONLINE. - Текст : электронный.

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) 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.

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) 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.

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) 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.

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=102866