

УТВЕРЖДАЮ  
Первый проректор  
С.В. Авдашкевич  
«30» июня 2022г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**учебной дисциплины**  
**ОП.11 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

|  |                                  |
|--|----------------------------------|
| Специальность СПО:   | 38.02.04 Коммерция (по отраслям) |
| Программа подготовки:  | базовая                          |
| Форма обучения:  | очная / заочная                  |
| Уровень образования, необходимый для приема на обучение по ППСЗ: | основное общее образование       |
| Профиль получаемого профессионального образования                | социально-экономический          |

## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 38.02.04 Коммерция (по отраслям).

## 1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

учебная дисциплина входит в профессиональный учебный цикл.

## 1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

Процесс изучения дисциплины способствует формированию следующих компетенций:

| <i>Код</i>    | <i>Содержание компетенции</i>   |
|---------------|---|
| <b>ОК 1.</b>  | Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.  |
| <b>ОК 2.</b>  | Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.                          |
| <b>ОК 3.</b>  | Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.   |
| <b>ОК 4.</b>  | Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.                      |
| <b>ОК 10</b>  | Логически верно, аргументировано и ясно излагать устную и письменную речь.  |
| <b>ОК 12</b>  | Соблюдать действующее законодательство и обязательные требования нормативных документов, а также требования стандартов, технических условий.                                  |
| <b>ПК 1.3</b> | Принимать товары по количеству и качеству.  |
| <b>ПК 1.4</b> | Идентифицировать вид, класс и тип организаций розничной и оптовой торговли.   |
| <b>ПК 1.5</b> | Оказывать основные и дополнительные услуги оптовой и розничной торговли.  |
| <b>ПК 1.6</b> | Участвовать в работе по подготовке организации к добровольной сертификации услуг.   |
| <b>ПК 1.7</b> | Применять в коммерческой деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения.  |
| <b>ПК 1.8</b> | Использовать основные методы и приемы статистики для решения практических задач коммерческой деятельности, определять статистические величины, показатели вариации и индексы. |
| <b>ПК 1.9</b> | Применять логистические системы, а также приемы и методы закупочной и коммерческой логистики, обеспечивающие рациональное перемещение материальных потоков.                   |

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен  
Знать:

- Теорию и практику организации сервиса в торговле, историю его развития, особенности сервиса обслуживания на предприятиях торговли;
- Основные принципы и подходы управления сервисом на месте продаж, до - и послепродажным сервисом, ассортиментом торговых услуг и качеством товара;
- Особенности организации торгово-технологического процесса и системы сервиса обслуживания, правила поведения персонала;
- Нормативно-правовую документацию в области торговли, стандарты соответствия.

Уметь:

- Организовать поиск необходимой информации, проводить анализ бизнес – среды и принимать правильные решения для достижения целей и коммерческого успеха;
- Принимать и самостоятельно решать возникшие проблемы, в том числе возникшие конфликтные ситуации.

В рамках рабочей программы используются следующие активные и интерактивные формы проведения занятий: мультимедиа-презентации, дискуссии, проблемная лекция.

#### **1.4. Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося 48 часов, в том числе:

*очная форма обучения*

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 32 часа;
- самостоятельной работы обучающегося 16 часов.

*заочная форма обучения*

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 10 часов;
- самостоятельной работы обучающегося 38 часов.

**Дисциплина введена за счет часов вариативной части ППСЗ.**

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

#### 2.1.1. Очная форма обучения

| Вид учебной работы  | Объем часов | Семестр |
|---|-------------|---------|
|   |             | 5       |
| Максимальная учебная нагрузка обучающегося (всего)            | 48          | 48      |
| Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося (всего) | 32          | 32      |
| В том числе:  |             |         |
| Лекционные занятия (ЛЗ)                                       | 16          | 16      |
| Практические занятия, семинары (ПЗ)                           | 16          | 16      |
| Самостоятельная работа обучающегося (СР)                      | 16          | 16      |
| Форма промежуточной аттестации <sup>1</sup>                   | ДЗ          | ДЗ      |

#### 2.1.2. Заочная форма обучения

| Вид учебной работы  | Объем часов | Семестр | Семестр |
|---|-------------|---------|---------|
|   |             | 3       | 4       |
| Максимальная учебная нагрузка обучающегося (всего)            | 48          | 14      | 34      |
| Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося (всего) | 10          | 4       | 6       |
| В том числе:  |             |         |         |
| Обзорные, установочные занятия (ЛЗ)                           | 6           | 4       | 2       |
| Практические занятия, семинары (ПЗ)                           | 4           | -       | 4       |
| Контрольная работа  | +           | +       |         |
| Самостоятельная работа обучающегося (СР)                      | 38          | 10      | 28      |
| Форма промежуточной аттестации <sup>1</sup>                   | ДЗ          |         | ДЗ      |

<sup>1</sup> Формы промежуточной аттестации (ДЗ – дифференцированный зачет, З – зачет, Э – экзамен) указываются в соответствии с учебным планом. Если в семестре не предусмотрена промежуточная аттестация, в соответствующей ячейке таблицы указывается «–» (другие формы контроля в таблице не указываются).

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

| Наименование разделов и тем  | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)      | Объем часов |             |                          |          |               |             |                          |          | Уровень освоения <sup>2</sup> |
|--|--|-------------|-------------|--------------------------|----------|---------------|-------------|--------------------------|----------|-------------------------------|
|  |  | Очная форма |             |                          |          | Заочная форма |             |                          |          |                               |
|  |  | Всего       | в том числе |                          |          | Всего         | в том числе |                          |          |                               |
|  |  |             | ЛЗ          | ПЗ<br>+<br>ЛР<br>+<br>КР | СР       |               | ЛЗ          | ПЗ<br>+<br>ЛР<br>+<br>КР | СР       |                               |
| <b>Тема 1.</b><br><b>Понятие сервисной деятельности и сервисологии. Предприятия, оказывающие услуги населению. Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны.</b> | <b>Содержание учебного материала</b>   | <b>10</b>   | <b>4</b>    | <b>2</b>                 | <b>4</b> | <b>10</b>     | <b>4</b>    | <b>-</b>                 | <b>8</b> | <b>1,2,3</b>                  |
|  | Сущность, цели, задачи и функции сервиса. Признаки предприятий сервиса. Характеристика структуры предприятий сервиса.                        |             | 4           |                          |          |               | 4           |                          |          |                               |
|  | <b>Практические занятия</b> Ознакомление с видами предприятий сервиса, выбор организационно-правовой формы для каждого предприятия на выбор. |             |             | 2                        |          |               |             | -                        | 8        |                               |
|  | <b>Самостоятельная работа.</b><br>Возникновение и развитие сервиса в России.   |             |             |                          | 4        |               |             |                          |          |                               |
| <b>Тема 2.</b><br><b>Потребности человека, удовлетворяемые услугами сервиса. Ситуация в России в сфере обслуживания. Организация обслуживания потребителей.</b>                        | <b>Содержание учебного материала</b>   | <b>6</b>    | <b>-</b>    | <b>2</b>                 | <b>4</b> | <b>6</b>      | <b>-</b>    | <b>2</b>                 | <b>4</b> | <b>2,3</b>                    |
|  | Понятие «потребности человека» Психология потребностей. Классификация потребностей человека. Пирамида Маслоу                                 |             | -           |                          |          |               | -           |                          |          |                               |
|  | <b>Практические занятия</b><br>Примеры сервисных предприятий, их соответствие потребностям человека. Виды сервиса. Виды услуг.               |             |             | 2                        |          |               |             | 2                        | 4        |                               |
|  | <b>Самостоятельная работа</b><br>Современное состояние и тенденции развития сервисной деятельности.  |             |             |                          | 4        |               |             |                          |          |                               |
| <b>Тема 3</b><br><b>Понятие «культура сервиса»</b>   | <b>Содержание учебного материала</b>   | <b>4</b>    | <b>2</b>    | <b>2</b>                 | <b>-</b> | <b>4</b>      | <b>-</b>    | <b>-</b>                 | <b>4</b> | <b>2,3</b>                    |

<sup>2</sup>

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

|   |  |          |          |          |          |          |          |          |          |            |   |
|---|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|------------|---|
| <b>и «культура обслуживания»<br/>Качество сервисных услуг.<br/>Этика работника сервиса.<br/>Реклама в сфере сервиса.</b>                        | Культура сервиса. Услуга как продукт. Качество сервисных услуг. Жизненный цикл услуги. Развитие сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических, природно-климатических особенностей. |          | 2        |          |          |          | -        |          | 4        |            |   |
|   | <b>Практические занятия</b><br>Оценка качества услуг предприятий. Примеры предприятий сервиса.   |          |          | 2        |          |          |          | -        |          |            |   |
|   | <b>Самостоятельная работа</b><br>Проблемы этического характера в процессе оказания услуг. Способы их разрешения.   |          |          |          |          | -        |          |          |          |            |   |
| <b>Тема 4<br/>Контактная зона.<br/>Атмосфера контактной зоны.<br/>Категории потребителей.<br/>Правила обслуживания.<br/>Типология клиентов.</b> | <b>Содержание учебного материала</b>   | <b>6</b> | <b>2</b> | <b>2</b> | <b>2</b> | <b>6</b> | -        | -        | <b>6</b> | <b>2,3</b> |   |
|   | Понятие «контактная зона» Способы ее организации. Эстетическое оформление контактной зоны. Поведение персонала. Параметры поведения.   |          | 2        |          |          |          | -        |          |          |            |   |
|   | <b>Практические занятия</b><br>Сценарий обслуживания в контактной зоне. Обязанности персонала. Фазы выбора услуг. Определение уровня конфликтности.  |          |          | 2        |          |          |          |          | -        |            | 6 |
|   | <b>Самостоятельная работа</b><br>На примере конкретного сервисного предприятия описать контактную зону и сценарий обслуживания клиентов.   |          |          |          | 2        |          |          |          |          |            |   |
| <b>Тема 5<br/>Понятие «конflikта» в сервисе. Жалобы и конфликты при обслуживании.<br/>Профилактика стрессов работников сервиса.</b>             | <b>Содержание учебного материала</b>   | <b>6</b> | <b>2</b> | <b>2</b> | <b>2</b> | <b>6</b> | <b>4</b> | <b>2</b> | <b>4</b> | <b>2,3</b> |   |
|   | Понятие «конflikта» в сервисной деятельности. Жалобы и конфликты при обслуживании.   |          | 2        |          |          |          | 4        |          |          |            |   |
|   | <b>Практические занятия.</b><br>Конflikты и способы их разрешения на предприятиях сервиса.   |          |          | 2        |          |          |          |          | 2        |            | 4 |
|   | <b>Самостоятельная работа.</b><br>Личностный потенциал сотрудника сервисной организации и его компоненты.  |          |          |          | 2        |          |          |          |          |            |   |
| <b>Тема 6<br/>Организация сервиса на месте продаж</b>   | <b>Содержание учебного материала</b>   | <b>8</b> | <b>2</b> | <b>4</b> | <b>2</b> | <b>8</b> | -        | -        | <b>8</b> | <b>2,3</b> |   |
|   | Организационные подходы и инструментальный мерчендайзинг, эффективность использования.   |          | 2        |          |          |          | -        |          |          |            |   |
|   | <b>Практические занятия</b><br>Стандарты мерчендайзинга/законы, методы, правила/ и их соблюдение   |          |          | 4        |          |          |          |          | -        |            | 8 |
|   | <b>Самостоятельная работа</b><br>Классификация продаж и их стратегий, вербальные и невербальные знаки внимания в процессе обслуживания   |          |          |          | 2        |          |          |          |          |            |   |
| <b>Тема 7</b>   | <b>Содержание учебного материала</b>   | <b>6</b> | <b>2</b> | <b>2</b> | <b>2</b> | <b>6</b> | -        | <b>2</b> | <b>4</b> | <b>2,3</b> |   |

|  |   |           |           |           |           |           |           |          |           |  |
|--|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|-----------|--|
| <b>Профессиональный уровень персонала в сфере сервиса. Психология сервиса.</b> | Профессиональный уровень персонала в сфере сервиса. Психология сервиса. Роль общения участников сервисной деятельности. |           | 2         |           |           |           | -         |          | 4         |  |
|  | <b>Практические занятия</b><br>Обобщающий тест  |           |           | 2         |           |           |           |          |           |  |
|  | <b>Самостоятельная работа</b><br>Коммуникационная система продвижения товара к покупателям, стимулирование продаж.      |           |           |           | 2         |           |           |          |           |  |
| <b>Дифференцированный зачет</b>  |   | <b>2</b>  | <b>2</b>  | <b>-</b>  | <b>-</b>  | <b>2</b>  | <b>2</b>  |          |           |  |
| <b>Всего:</b>  |   | <b>48</b> | <b>16</b> | <b>16</b> | <b>16</b> | <b>48</b> | <b>10</b> | <b>6</b> | <b>38</b> |  |



### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Для реализации учебной дисциплины требуются специальные помещения:

1. учебная аудитория для проведения лекционных, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная специальной мебелью, компьютером с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду, техническими средствами обучения, лицензионным программным обеспечением: операционная система MS Windows, пакет офисных программ Microsoft Office, антивирусная программа.

2. специализированная аудитория: «Кабинет организации коммерческой деятельности и логистики», оснащенная специальной мебелью, компьютером с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду, техническими средствами обучения и демонстрационными материалами, операционная система MS Windows, пакет офисных программ MS Office, антивирусная программа.

3. помещение для самостоятельной работы, оснащенное специальной мебелью, компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду, лицензионным программным обеспечением: операционная система MS Windows, пакет офисных программ MS Office, антивирусная программа.

#### **3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение**

##### **Основная литература:**

1. Основы коммерческой деятельности : учебник для среднего профессионального образования / И. М. Синяева, О. Н. Жильцова, С. В. Земляк, В. В. Синяев. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 506 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08159-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491497>

2. Сологубова, Г. С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для среднего профессионального образования / Г. С. Сологубова. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 396 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15649-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/509291>

3. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 172 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10556-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495462>

##### **Дополнительная литература:**

1. Баранов, Б. А. Организация обслуживания в организациях общественного питания. Этикет : учебное пособие для среднего профессионального образования / Б. А. Баранов, И. А. Скоркина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 184 с. —

(Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12555-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495825>

2. Жираткова, Ж. В. Основы экскурсионной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 189 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13031-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/496052>

3. Лифиц, И. М. Товарный менеджмент : учебник для среднего профессионального образования / И. М. Лифиц, Ф. А. Жукова, М. А. Николаева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 405 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15276-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491545>

### **Периодические издания**

1. Современные проблемы сервиса и туризма [Электронный ресурс] : журнал. – Режим доступа: [https://www.elibrary.ru/title\\_about\\_new.asp?id=26229](https://www.elibrary.ru/title_about_new.asp?id=26229)

2. Маркетинг в России и за рубежом [Электронный ресурс] : журнал. – Режим доступа: [https://www.elibrary.ru/title\\_about\\_new.asp?id=8819](https://www.elibrary.ru/title_about_new.asp?id=8819)

3. Вестник Санкт-Петербургского университета. Менеджмент [Электронный ресурс] : журнал. – Режим доступа: [https://www.elibrary.ru/title\\_about\\_new.asp?id=9472](https://www.elibrary.ru/title_about_new.asp?id=9472)

### **Базы данных и информационные справочные системы**

1. ibooks.ru : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. <https://ibooks.ru>

2. Электронно-библиотечная система СПбУТУиЭ : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. <https://libume.ru/>

3. Юрайт : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. <https://urait.ru/>

4. eLibrary.ru : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. <https://www.elibrary.ru>

5. Лань : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. <https://e.lanbook.com>

6. Энциклопедия маркетинга [Электронный ресурс] : информационная справочная система. <http://www.marketing.spb.ru/>

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

| Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)  | Формы и методы контроля и оценки результатов обучения  |
|---|--|
| <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Теорию и практику организации сервиса в торговле, историю его развития, особенности сервиса обслуживания на предприятиях торговли;</li><li>-Основные принципы и подходы управления сервисом на месте продаж, до - и послепродажным сервисом, ассортиментом торговых услуг и качеством товара;</li><li>-Особенности организации торгово-технологического процесса и системы сервиса обслуживания, правила поведения персонала;</li><li>-Нормативно-правовую документацию в области торговли, стандарты соответствия.</li></ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Организовать поиск необходимой информации, проводить анализ бизнес – среды и принимать правильные решения для достижения целей и коммерческого успеха;</li><li>-Принимать и самостоятельно решать возникшие проблемы, в том числе возникшие конфликтные ситуации.</li></ul> | <p>Оценка результатов практических занятий,</p> <p>Устный фронтальный и индивидуальный опрос</p> <p>Оценка результатов тестирования</p> <p>Оценка рефератов, других творческих работ обучающихся, в том числе компьютерных презентаций по темам</p> <p>Выполнение дополнительных заданий по собственной инициативе обучающихся</p> |

Фонд оценочных средств представлен в Приложении 2.

**Дисциплина введена за счет часов вариативной части ППСЗ.**