

УТВЕРЖДАЮ  
Первый проректор  
  
\_\_\_\_\_ С.В. Авдашкевич  
« 30 » 08 \_\_\_\_\_ 2017 г.

**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:	среднее общее образование

Разработчик (и) Кузнецов П.В.  
(ФИО)

преподаватель  
степень, должность

ОБСУЖДЕНО

на заседании ПЦК 38.02.04 Коммерция (по отраслям)

«29» августа 2017 г., протокол №1

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>стр. 4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>5</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>11</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>12</b>

## 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 учебный цикл: 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
		3
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	Курс
		1
Максимальная учебная нагрузка обучающегося (всего)	48	48
Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося (всего)	10	10
В том числе:		
Обзорные, установочные занятия (ЛЗ)	6	6
Практические занятия, семинары (ПЗ)	4	4
Контрольная работа	+	+
Самостоятельная работа обучающегося (СР)	38	38
Форма промежуточной аттестации <sup>2</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 + ЛР + КР	СР		ЛЗ	ПЗ + ЛР + КР	СР	
Тема 1 Коммерческая деятельность и услуги торгово-посреднического бизнеса.	<b>Содержание учебного материала</b>	10	4	2	4	12	2	2	8	1
	Понятие и концепция коммерческой деятельности, ее основные принципы и цели. Коммерческие связи и виды торгово-посреднической деятельности, их особенност		4				2			
	<b>Практические занятия</b> Коммерческая логистика, ее участники и их взаимоотношения, заключение сделок, бенчмаркетинг, методы закупки и риск, каналы дистрибьюции.			2				2		
	<b>Самостоятельная работа.</b> Внешнеэкономическая деятельность торгово-посреднических структур, зарубежная торговля.				4				8	
Тема 2 Сервис торговых предприятий	<b>Содержание учебного материала</b>	6	-	2	4	7	-	2	5	2
	Юридический статус и организационные формы управления торговых предприятий, их позиционирование. Потенциал торгового предприятия и его активы, оценка его конкурентоспособности, конкурентоспособного положения и поведения на		-				-			

<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)

	рынке, маркетинг торговых услуг									
	<b>Практические занятия</b> Жизненный цикл бизнеса, товара и услуги, новые товары и прогрессивные технологии торгового обслуживания.			2				2		
	<b>Самостоятельная работа</b> Сервис торговых предприятий, его стадии и разный уровень торгового обслуживания, внутрифирменные стандарты соответствия и действия, маркетинг торговых услуг, оценка качества сервиса магазина и его соответствия ожиданиям потребителей.				4				5	
Тема 3 Ассортимент торговых услуг и товаров, их брендинг	<b>Содержание учебного материала</b>	4	2	2	-	5	-	-	5	3
	Торговые услуги и товары, их классификация, дифференцирование и позиционирование на рынке. Качество услуг и качество торгового обслуживания, их взаимосвязь с коммерческим успехом и состоятельностью торгового предприятия. 3. Ассортимент товаров и услуг, его тип, структура, основные параметры, фейсинги, торговые и товарные марки.		2					-		
	<b>Практические занятия</b> Ассортимент товаров и услуг, его тип, структура, основные параметры, фейсинги, торговые и товарные марки.			2				-		
	<b>Самостоятельная работа</b> Управление качеством продукции, обслуживанием и брендом, инновации.				-				5	
Тема 4 Торговый менеджмент и управление сервисом предприятия	<b>Содержание учебного материала</b>	6	2	2	2	5	-	-	5	2
	Основные принципы, цели и функции торгового менеджмента, эффективность. Структура и организация управления коммерческой деятельностью и сервисом торгового предприятия. Планирование коммерческой деятельности и сервиса предприятия, выбор стратегий торговой политики и сервиса. Управление процессом обслуживания потребителей, категорийный менеджмент		2					-		
	<b>Практические занятия</b> Планирование коммерческой деятельности и сервиса			2				-		



	предприятия, выбор стратегий торговой политики и сервиса.									
	<b>Самостоятельная работа</b> Управление продажами, основные типы, формы и этапы продажи, правила поведения персонала магазина.				2				5	
Тема 5 Организация предпродажного сервиса торгового предприятия	<b>Содержание учебного материала</b>	6	2	2	2	7	2	-	5	3
	Экспресс-анализ конъюнктуры целевого рынка и зоны влияния магазина, прогноз продаж «своего» товара. Анализ качества торговой сети и имиджа магазина, оценка бизнес-среды Изучение потребительского рынка, предпочтений и поведения покупателей, оценка сервисного пейзажа магазина		2				2			
	<b>Практические занятия</b> Приемка товаров в магазине, его хранение и подготовка к продаже, мониторинг			2						
	<b>Самостоятельная работа.</b> Анализ взаимоотношений между потребителями и обслуживающим персоналом, фигуры сервиса.				2				5	
Тема 6 Тактика сервиса обслуживания и продаж товара	<b>Содержание учебного материала</b>	8	2	4	2	5	-	-	5	3
	Виды, цели и задачи розничной торговли, формы и методы продажи товаров. Организационные мероприятия по подготовке торгового предприятия к обслуживанию покупателей. Продажа товаров и особенности торговли отдельных видов товаров.		2				-			
	<b>Практические занятия</b> Правила торговли, поведение персонала и потребителей; основные этапы активной продажи.			4				-		
	<b>Самостоятельная работа</b> Классификация продаж и их стратегий, вербальные и невербальные знаки внимания в процессе обслуживания				2				5	
Тема 7 Организация сервиса на месте продаж.	<b>Содержание учебного материала</b>	8	2	4	2	7	-	2	5	
	Организационные подходы и инструментарий мерчандайзинга, эффективность его использования в розничной торговле.		2				-			

	<b>Практические занятия</b> Планирование торгового пространства и размещения товаров, организация точек продаж и движения покупательских потоков в магазине. Стандарты мерчандайзинга/законы, методы, правила/ и их соблюдение.			2					
	<b>Самостоятельная работа</b> Коммуникационная система продвижения товара к покупателям, стимулирование продаж.				2			5	
<b>Дифференцированный зачет</b>				2				2	
<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**

Реализация учебной дисциплины требует наличия кабинета сервисной деятельности № 379 СПб, Рижский пр., д. 26, Лит.Б

##### **Оборудование учебного кабинета:**

Персональный компьютер, проектор, доска, плакаты, столы, стулья, программное обеспечение: Microsoft Office, Консультант-Плюс, Гарант.

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

##### **Основная литература:**

1. Неретина Т.Г. Основы сервисной деятельности — 2-е изд., стер. — Москва: Флинта 2014 г.— 168 с. — Электронное издание. — ISBN 978-5-9765-1415-7
2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Серия: Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1.
3. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства: учебник для СПО / Л. Г. Березовая. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 477 с. — (Серия: Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03693-0.

##### **Дополнительная литература:**

1. Коноплева, Н.А. Сервисология. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М.: ФЛИНТА, 2013. — 248 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/44298>
2. Казакевич Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса. — Санкт-Петербург: Интермедия 2014 г.— 186 с. — Электронное издание. — ISBN 978-5-4383-0039-7
3. Велединский, В.Г. Сервисная деятельность. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М.: КноРус, 2013. — 176 с.

##### **Периодические издания**

##### **Современные профессиональные базы данных и информационные ресурсы:**

1. Электронная библиотечная система «iBooks» (<https://ibooks.ru>)
2. Электронная библиотека издательского дома «Гребенников» (<http://grebennikon.ru>)
3. Электронная библиотека СПбУУиЭ (<http://library.ime.ru>)
4. Научная электронная библиотека «Киберленинка» ([cyberleninka.ru](http://cyberleninka.ru))

##### **Информационные ресурсы в сети «Интернет»:**

1. Единое окно доступа к образовательным ресурсам (<http://window.edu.ru>)
2. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (<http://fcior.edu.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 вариативной части ППСЗ.