

 УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор
С.В. Авдашкевич
« 29 » июля 2023

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

Санкт-Петербург
2023

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**

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

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:

Код	Содержание компетенции
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;
ПК 1.3	Принимать товары по количеству и качеству.
ПК 1.4	Идентифицировать вид, класс и тип организаций розничной и оптовой торговли.
ПК 1.5	Оказывать основные и дополнительные услуги оптовой и розничной торговли.
ПК 1.6	Участвовать в работе по подготовке организации к добровольной сертификации услуг.
ПК 1.7	Применять в коммерческой деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения.
ПК 1.8	Использовать основные методы и приемы статистики для решения практических задач коммерческой деятельности, определять статистические величины, показатели вариации и индексы.
ПК 1.9	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 52 часа, в том числе:

очная форма обучения

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 34 часа;

самостоятельной работы обучающегося 18 часов.

заочная форма обучения

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 10 часов;

самостоятельной работы обучающегося 42 часа.

Распределение часов вариативной части ППСЗ представлено в приложении 1.

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)	52	52	
Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося (всего)	34	34	
В том числе:			
Лекционные занятия (ЛЗ)	17	17	
Практические занятия, семинары (ПЗ)	17	17	
Самостоятельная работа обучающегося (СР)	18	18	
Форма промежуточной аттестации ¹	ДЗ	ДЗ	

2.1.2. Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Объем часов	Семестр	
		1	2
Максимальная учебная нагрузка обучающегося (всего)	52	18	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)	42	14	28
Форма промежуточной аттестации ¹	ДЗ		ДЗ

¹ 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 ²
		Очная форма				Заочная форма				
		Всего	в том числе			Всего	в том числе			
			ЛЗ	ПЗ + ЛР + КР	СР		ЛЗ	ПЗ + ЛР + КР	СР	
Тема 1. Понятие сервисной деятельности и сервисологии. Предприятия, оказывающие услуги населению. Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны.	Содержание учебного материала	10	4	2	4	12	4	-	8	1,2,3
	Сущность, цели, задачи и функции сервиса. Признаки предприятий сервиса. Характеристика структуры предприятий сервиса.		4				4			
	Практические занятия Ознакомление с видами предприятий сервиса, выбор организационно-правовой формы для каждого предприятия на выбор.			2				-	8	
	Самостоятельная работа. Возникновение и развитие сервиса в России.				4					
Тема 2. Потребности человека, удовлетворяемые услугами сервиса. Ситуация в России в сфере обслуживания. Организация обслуживания потребителей.	Содержание учебного материала	6	-	2	4	6	-	2	4	2,3
	Понятие «потребности человека» Психология потребностей. Классификация потребностей человека. Пирамида Маслоу		-				-			
	Практические занятия Примеры сервисных предприятий, их соответствие потребностям человека. Виды сервиса. Виды услуг.			2				2	4	
	Самостоятельная работа Современное состояние и тенденции развития сервисной деятельности.				4					
Тема 3 Понятие «культура сервиса» и «культура обслуживания» Качество сервисных услуг. Этика работника сервиса. Реклама в сфере сервиса.	Содержание учебного материала	4	2	2	-	4	-	-	4	2,3
	Культура сервиса. Услуга как продукт. Качество сервисных услуг. Жизненный цикл услуги. Развитие сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических, природно-климатических особенностей.		2				-		4	
	Практические занятия			2				-		

2

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)

	Оценка качества услуг предприятий. Примеры предприятий сервиса.									
	Самостоятельная работа Проблемы этического характера в процессе оказания услуг. Способы их разрешения.				-					
Тема 4 Контактная зона. Атмосфера контактной зоны. Категории потребителей. Правила обслуживания. Типология клиентов.	Содержание учебного материала	6	2	2	2	6	-	-	6	2,3
	Понятие «контактная зона» Способы ее организации. Эстетическое оформление контактной зоны. Поведение персонала. Параметры поведения.		2					-	6	
	Практические занятия Сценарий обслуживания в контактной зоне. Обязанности персонала. Фазы выбора услуг. Определение уровня конфликтности.			2				-		
	Самостоятельная работа На примере конкретного сервисного предприятия описать контактную зону и сценарий обслуживания клиентов.				2					
Тема 5 Понятие «конфликта» в сервисе. Жалобы и конфликты при обслуживании. Профилактика стрессов работников сервиса.	Содержание учебного материала	6	2	2	2	6		2	4	2,3
	Понятие «конфликта» в сервисной деятельности. Жалобы и конфликты при обслуживании.		2						4	
	Практические занятия. Конфликты и способы их разрешения на предприятиях сервиса.			2				2		
	Самостоятельная работа. Личностный потенциал сотрудника сервисной организации и его компоненты.				2					
Тема 6 Организация сервиса на месте продаж	Содержание учебного материала	8	2	4	2	8	-	-	8	2,3
	Организационные подходы и инструментарий мерчандайзинга, эффективность использования.		2					-	8	
	Практические занятия Стандарты мерчандайзинга/законы, методы, правила/ и их соблюдение			4				-		
	Самостоятельная работа Классификация продаж и их стратегий, вербальные и невербальные знаки внимания в процессе обслуживания				2					
Тема 7 Профессиональный уровень персонала в сфере сервиса. Психология сервиса.	Содержание учебного материала	10	3	3	4	8	-		8	2,3
	Профессиональный уровень персонала в сфере сервиса. Психология сервиса. Роль общения участников сервисной деятельности.		3					-	8	
	Практические занятия Обобщающий тест			3						

	Самостоятельная работа Коммуникационная система продвижения товара к покупателям, стимулирование продаж.				4					
Дифференцированный зачет		2	2	-	-	2	2			
Всего:		52	17	17	18	52	6	4	42	

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

2. Маркетинг в России и за рубежом [Электронный ресурс] : журнал. – Режим доступа: https://www.elibrary.ru/title_about.asp?id=8819

3. Вестник Санкт-Петербургского университета. Менеджмент [Электронный ресурс] : журнал. – Режим доступа: 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>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none">-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. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">-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.	<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.

Наименование разделов и тем	Требования к результатам освоения дисциплины, включая дополнительные требования	Распределение часов вариативной части		
		Очная форма		Заочная форма
		Максимальная учебная нагрузка (всего)	Обязательная учебная нагрузка (всего)	Максимальная учебная нагрузка (всего)
<p>Тема 1. Понятие сервисной деятельности и сервисологии. Предприятия, оказывающие услуги населению. Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны.</p> <p>Тема 2. Потребности человека, удовлетворяемые услугами сервиса. Ситуация в России в сфере обслуживания. Организация обслуживания потребителей.</p> <p>Тема 3 Понятие «культура сервиса» и «культура обслуживания» Качество сервисных услуг. Этика работника сервиса. Реклама в сфере сервиса.</p>	<p>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.</p> <p>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.</p>	48	32	48

<p>Тема 4 Контактная зона. Атмосфера контактной зоны. Категории потребителей. Правила обслуживания Типология клиентов. Тема 5 Понятие «конфликта» в сервисе. Жалобы и конфликты при обслуживании. Профилактика стрессов работников сервиса. Тема 6 Организация сервиса на месте продаж Тема 7 Профессиональный уровень персонала в сфере сервиса. Психология сервиса.</p>				
	Всего	48	32	48