

Частное образовательное учреждение высшего образования  
"Ростовский институт защиты предпринимателя"

(г. Ростов-на-Дону)

УТВЕРЖДАЮ

Ректор  
Паршина А.А.

## Основы сервиса

### рабочая программа дисциплины (модуля)

Учебный план 38.02.04 КОММЕРЦИЯ (ПО ОТРАСЛЯМ)

Квалификация **менеджер по продажам**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **0 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 63

Виды контроля в семестрах:  
экзамены 2

в том числе:

аудиторные занятия 42

самостоятельная работа 21

контактная работа во время  
промежуточной аттестации (ИКР) 0

#### Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	2 (1.2)		Итого	
	уп	рп	уп	рп
Неделя	21			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	32	32	32	32
Практические	10	10	10	10
Итого ауд.	42	42	42	42
Контактная работа	42	42	42	42
Сам. работа	21	21	21	21
Итого	63	63	63	63

Программу составил(и):  
к.э.н., Доцент, Черемисова Н.Ф.

Рецензент(ы):  
*Ген.директор "Солнечный круг", Киреенко А.В.*

Рабочая программа дисциплины

**Основы сервиса**

разработана в соответствии с ФГОС СПО:

Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 38.02.04 КОММЕРЦИЯ (ПО ОТРАСЛЯМ)(программа подготовки специалистов среднего звена)(приказ Минобрнауки России от 15.05.2014 г. № 539)

составлена на основании учебного плана:

38.02.04 КОММЕРЦИЯ (ПО ОТРАСЛЯМ)

утвержденного учёным советом вуза от 26.01.2023 протокол № 18.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

**Экономика и таможенное дело (СПО)**

Протокол от 21.12.2022 г. № 5

Директор Грищенко М.А.

**1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**

1.1	Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 38.02.04 Коммерция (по отраслям).
-----	---

**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Цикл (раздел) ОП:	МДК.01
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	Административное право
2.1.2	Гражданский процесс
2.1.3	Гражданское право
2.1.4	Менеджмент
2.1.5	Основы экологического права
2.1.6	Психология социально-правовой деятельности
2.1.7	Русский язык и культура речи
2.1.8	Трудовое право
2.1.9	Учебная практика
2.1.10	Документационное обеспечение управления
2.1.11	Информатика
2.1.12	История
2.1.13	Конституционное право
2.1.14	Математика
2.1.15	Основы философии
2.1.16	Теория государства и права
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	Защита выпускной квалификационной работы
2.2.2	Подготовка выпускной квалификационной работы
2.2.3	Правовые основы защиты инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
2.2.4	<b>ПРИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (ПРЕДДИПЛОМНАЯ)</b>
2.2.5	Производственная практика (по профилю специальности)
2.2.6	Производственная практика (по профилю специальности)
2.2.7	Статистика
2.2.8	Страховое дело
2.2.9	Экономика организации
2.2.10	Поведение потребителей
2.2.11	Русский язык и культура речи

**3. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) – ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТУ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

<b>В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:</b>
<b>3.1 Знать</b>
<b>3.2 Уметь</b>
<b>3.3 Владеть</b>
<b>ОК 1.: Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.</b>

**ОК 2.: Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.**

**ОК 3.: Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.**

**ОК 4.: Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.**

**ОК 6.: Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.**

**ОК 7.: Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.**

:

**ПК 1.1.: Участвовать в установлении контактов с деловыми партнерами, заключать договора и контролировать их выполнение, предъявлять претензии и санкции.**

:

**ПК 1.2.: На своем участке работы управлять товарными запасами и потоками, организовывать работу на складе, размещать товарные запасы на хранение.**

**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.**

:

**ПК 1.10.: Эксплуатировать торгово-технологическое оборудование.**

:

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература и эл. ресурсы	Инте ракт.	Примечание
	<b>Раздел 1. Сервисная деятельность в системе удовлетворения</b>						
1.1	Сущность сервисной деятельности /Тема/	2	0				
1.2	Основные понятия сервисной деятельности. Понятие и сущность сервисной деятельности: признаки, услуги, объект и субъект сервисной деятельности. /Лек/	2	4	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 6. ОК 7. ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4. ПК 1.5. ПК 1.6. ПК 1.7. ПК 1.8. ПК 1.9. ПК 1.10.	Л1.1Л2.2 Л2.1		
1.3	Подготовить реферат на тему: «История возникновения сервиса» /Ср/	2	2	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 6. ОК 7. ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4. ПК 1.5. ПК 1.6. ПК 1.7. ПК 1.8. ПК 1.9. ПК 1.10.	Л1.1Л2.2 Л2.1		
1.4	Роль и предпосылки развития сервисной деятельности /Тема/	2	0				
1.5	Социальные предпосылки развития сервисной деятельности. Особенности сервисной деятельности в России /Лек/	2	4	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 6. ОК 7. ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4. ПК 1.5. ПК 1.6. ПК 1.7. ПК 1.8. ПК 1.9. ПК 1.10.	Л1.1Л2.2 Л2.1		

1.6	Систематическая проработка конспектов занятий, учебной специальной литературы Реферат по теме: «Основные этапы развития сервисной деятельности» /Ср/	2	4	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 6. ОК 7. ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4. ПК 1.5. ПК 1.6. ПК 1.7. ПК 1.8. ПК 1.9. ПК 1.10.	Л1.1Л2.2 Л2.1		
1.7	Сервисная деятельность и удовлетворение потребностей человека /Тема/	2	0				
1.8	Классификация потребностей. Структура и виды сервисной деятельности. Принципы удовлетворения потребностей в деятельности организаций сервиса. /Лек/	2	4	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 6. ОК 7. ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4. ПК 1.5. ПК 1.6. ПК 1.7. ПК 1.8. ПК 1.9. ПК 1.10.	Л1.1Л2.2 Л2.1		
1.9	Услуга как специфический продукт сервисной деятельности /Тема/	2	0				
1.10	Понятие услуги, ее основные характеристики как продукта сервисной деятельности. Классификация видов услуг по содержанию деятельности в сервисном обслуживании. Основные различия товара и услуги. /Лек/	2	2	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 6. ОК 7. ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4. ПК 1.5. ПК 1.6. ПК 1.7. ПК 1.8. ПК 1.9. ПК 1.10.	Л1.1Л2.2 Л2.1		
1.11	Классификация услуг в сервисе /Пр/	2	4	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 6. ОК 7. ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4. ПК 1.5. ПК 1.6. ПК 1.7. ПК 1.8. ПК 1.9. ПК 1.10.	Л1.1Л2.2 Л2.1		
1.12	Классификация и структура сферы услуг /Тема/	2	0				
1.13	Классификация отраслей сферы услуг. Общероссийские сферы услуг классификаторы. Структура сферы услуг: материальные и социально- культурные услуги /Лек/	2	4	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 6. ОК 7. ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4. ПК 1.5. ПК 1.6. ПК 1.7. ПК 1.8. ПК 1.9. ПК 1.10.	Л1.1Л2.2 Л2.1		

1.14	Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы. Составление опорного конспекта по теме: «Классификация сферы услуг и её признаки» /Ср/	2	6	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 6. ОК 7. ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4. ПК 1.5. ПК 1.6. ПК 1.7. ПК 1.8. ПК 1.9. ПК 1.10.	Л1.1Л2.2 Л2.1		
1.15	Законодательство в сфере услуг /Тема/	2	0				
1.16	Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности. Основные федеральные законы, регламентирующие оказания услуг. /Лек/	2	2	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 6. ОК 7. ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4. ПК 1.5. ПК 1.6. ПК 1.7. ПК 1.8. ПК 1.9. ПК 1.10.	Л1.1Л2.2 Л2.1		
1.17	Правовое обеспечение сервисной деятельности. /Пр/	2	6	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 6. ОК 7. ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4. ПК 1.5. ПК 1.6. ПК 1.7. ПК 1.8. ПК 1.9. ПК 1.10.	Л1.1Л2.2 Л2.1		
	<b>Раздел 2. Основы организации сферы деятельности</b>						
2.1	Процесс обслуживания потребителей /Тема/	2	0				
2.2	Функции менеджмента. Цикл менеджмента (планирование, организация, мотивация и контроль) – основы управленческой деятельности. Характеристика функций менеджмента. Взаимосвязь и взаимообусловленность функций управленческого цикла. /Лек/	2	4	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 6. ОК 7. ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4. ПК 1.5. ПК 1.6. ПК 1.7. ПК 1.8. ПК 1.9. ПК 1.10.	Л1.1Л2.2 Л2.1		
2.3	Работа с учебником и лекциями по вопросу «Цикл менеджмента» /Ср/	2	4	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 6. ОК 7. ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4. ПК 1.5. ПК 1.6. ПК 1.7. ПК 1.8. ПК 1.9. ПК 1.10.	Л1.1Л2.2 Л2.1		
2.4	Основы организации рабочего места на сервисном предприятии /Тема/	2	0				



2.5	Виды производственных площадей и их соотношение и требования к ним /Лек/	2	4	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 6. ОК 7. ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4. ПК 1.5. ПК 1.6. ПК 1.7. ПК 1.8. ПК 1.9. ПК 1.10.	Л1.1Л2.2 Л2.1		
2.6	Способы и формы организации обслуживания и оказания услуг. «Контактная зона» как основная сфера реализации сервисной деятельности. Принципы удовлетворения потребностей населения в процессе сервисной деятельности организаций сервиса. /Лек/	2	4	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 6. ОК 7. ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4. ПК 1.5. ПК 1.6. ПК 1.7. ПК 1.8. ПК 1.9. ПК 1.10.	Л1.1Л2.2 Л2.1		
2.7	Особенности организационной структуры и производственного менеджмента на предприятии. /Ср/	2	5	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 6. ОК 7. ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4. ПК 1.5. ПК 1.6. ПК 1.7. ПК 1.8. ПК 1.9. ПК 1.10.	Л1.1Л2.2 Л2.1		
2.8	/Экзамен/	2	0	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 6. ОК 7. ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4. ПК 1.5. ПК 1.6. ПК 1.7. ПК 1.8. ПК 1.9. ПК 1.10.	Л1.1Л2.2 Л2.1		

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Контрольные вопросы и задания

### 5.2. Темы письменных работ

### 5.3. Фонд оценочных средств

### 5.4. Перечень видов оценочных средств

устный опрос,  
оценка результатов выполнения практических заданий,  
оценка результатов выполнения самостоятельной работы,  
оценка результатов написанных рефератов и презентаций,  
экзамен.

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 6.1. Рекомендуемая литература

#### 6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год		
Л1.1	Романович Ж. А., Калачев С. Л.	Сервисная деятельность: учебник	Москва: Дашков и К°, 2018		
<b>6.1.2. Дополнительная литература</b>					
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год		
Л2.1	Охотина Н. М.	Сервисная деятельность: учебное пособие	Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2016		
Л2.2	Фурсов В. А., Лазарева Н. В., Калинин И. В., Кудряшов О. А.	Сервисная деятельность: учебное пособие	Ставрополь: Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2015		
<b>6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства</b>					
6.3.1.1	Microsoft Windows 10 home				
6.3.1.2	Офис2016				
6.3.1.3	Nod 5 academic				
6.3.1.4	UserGade				
6.3.1.5	MyTestx.				
6.3.1.6	1c 8.1				
<b>6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем</b>					
6.3.2.1	1. Справочная Правовая Система КонсультантПлюс 2. Информационная справочная система «Гарант»				
6.3.2.2	1. Справочная Правовая Система КонсультантПлюс 2. Информационная справочная система «Гарант»				
<b>7. МТО (оборудование и технические средства обучения)</b>					
№	Назначение	Оборудование	ПО	Адрес	Вид
43	учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, Лаборатория по бухгалтерскому учету и аудиту	Демонстрационное оборудование, учебно-наглядные пособия Специализированная мебель: стол – 18 шт., стул – 36 шт., доска – 1 шт., компьютер – 1 шт., проектор – 1 шт.	Операционная система Microsoft Windows 10 home Приложение Офис2016 Антивирус Nod 5 academic Интернет фильтр UserGade Система тестирования MyTestx.1c Предприятие 1С 8.3 Бухгалтерия 1С 8.3 Документооборот 1С 8.3  Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях. 1С 8.3	344029, Ростовская область, г. Ростов-на-Дону, Первомайский район, ул. Сержантова, 2/104	
<b>8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>					