

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

КАФЕДРА МАРКЕТИНГА И ТОРГОВЛИ

Рабочая программа дисциплины (модуля)

**СЕРВИСНАЯ ПОЛИТИКА НА ПОТРЕБИТЕЛЬСКОМ РЫНКЕ**

Направление и направленность (профиль)  
38.04.06 Торговое дело. Логистические технологии в торговле

Год набора на ОПОП  
2021

Форма обучения  
очная

Владивосток 2021

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Сервисная политика на потребительском рынке» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.04.06 Торговое дело (утв. приказом Минобрнауки России от 12.08.2020г. №982) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 05.04.2017 г. N301).

Составитель(и):

*Юрченко Н.А., доцент, Кафедра маркетинга и торговли, Natalya.Yurchenko@vvsu.ru*

Утверждена на заседании кафедры маркетинга и торговли от 08.09.2021 , протокол №

1

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Юрченко Н.А.

<b>ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ</b>	
Сертификат	1575639371
Номер транзакции	0000000006F55A7
Владелец	Юрченко Н.А.

## 1 Цель, планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

Целью настоящего курса является формирование у студентов знаний, связанных с определенными условиями, обеспечивающими нормальное функционирование системы стимулирования сбыта услуг и товаров, а также управлением качеством сервиса.

Задачи дисциплины заключаются:

- в рассмотрении теоретических основ сервисной деятельности;
- в анализе состояния и путей развития современного сервиса;
- в ознакомлении с системным подходом в управлении сервисом;
- в исследовании основных вариантов организации систем сервиса;
- в уточнении путей развития производственно-технологической базы предприятий сервиса.

Планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю), являются знания, умения, навыки. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции, формируемые в результате изучения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	
			Код результата	Формулировка результата
38.04.06 «Торговое дело» (М-ТД)	ПКВ-1 : Способен управлять логистической системой предприятия	ПКВ-1.3к : Разрабатывает проекты по внедрению логистических концепций и технологий, логистических информационных систем в деятельность предприятия		Навыки методами сбора, анализа, интерпретации информации с использованием информационных технологий

## 2 Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

В соответствии с утвержденным учебным планом дисциплина «Сервисная политика на потребительском рынке» относится к факультативным дисциплинам.

## 3. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

			Семестр (ОФО)	Трудо-емкость	Объем контактной работы (час)		

Название ОПОП ВО	Форма обучения	Часть УП	или курс (ЗФО, ОЗФО)	(З.Е.)	Всего	Аудиторная			Внеаудиторная		СРС	Форма аттестации
						лек.	прак.	лаб.	ПА	КСР		
38.04.06 Торговое дело	ОФО	М04.Ф	3	2	17	4	12	0	1	0	55	3

## 4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

### 4.1 Структура дисциплины (модуля) для ОФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ОФО

№	Название темы	Код результата обучения	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
			Лек	Практ	Лаб	СРС	
1	Сервисная политика как экономическая категория		1	3	0	13	Тест, собеседование
2	Планирование и управление покупательским сервисом.		1	3	0	13	Тест, собеседование
3	Затратность и доходность сервиса.		1	3	0	14	Тест, собеседование
4	Сервис и корпоративная культура		1	3	0	15	Тест, собеседование
<b>Итого по таблице</b>			<b>4</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>55</b>	

### 4.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО

#### *Тема 1 Сервисная политика как экономическая категория.*

Содержание темы: Необходимость сервиса в торговом деле. Понятие сервиса, цель и основные задачи сервиса. Виды сервиса. Основные принципы организации сервиса предприятия. Особенности сервисной деятельности Практическое занятие 1. Стратегии промышленного сервиса.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция – презентация, практическое занятие, дискуссию по вопросам темы.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: работа с источниками литературы.

#### *Тема 2 Планирование и управление покупательским сервисом.*

Содержание темы: Планирование и управление покупательским сервисом. Концепции покупательского сервиса. Сервис как конкурентное преимущество. Организация В2В-сервиса Практическое занятие 3. Сервис как конкурентное преимущество. Организация В2В-сервиса. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция – презентация, практическое занятие, дискуссию по вопросам темы.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: работа с источниками литературы.

#### *Тема 3 Затратность и доходность сервиса.*

Содержание темы: Затратность и доходность сервиса. Бенчмаркинг и изучение потребительских предпочтений Практическое занятие 4. Затратность и доходность сервиса.

Бенчмаркинг и изучение потребительских предпочтений.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция – презентация, практическое занятие, дискуссию по вопросам темы.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: работа с источниками литературы.

#### *Тема 4 Сервис и корпоративная культура.*

Содержание темы: Способы оценки качества сервиса. Сервис и корпоративная культура Практическое занятие 5. Способы оценки качества сервиса. Сервис и корпоративная культура.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция – презентация, практическое занятие, дискуссию по вопросам темы.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: работа с источниками литературы.

## **5 Методические указания для обучающихся по изучению и реализации дисциплины (модуля)**

### **5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины и по обеспечению самостоятельной работы**

Для организации различных форм самостоятельной работы по дисциплине магистрантам необходимо:

- Изучение материала по заданной тематике и его критическое осмысление.
- Поиск и сбор информации в различных источниках по заявленной проблеме и подготовка отчета по результатам самостоятельно проведенных исследований (в виде презентации, кейса, аналитического обзора, исследования).
- Презентация результатов своего исследования на практическом занятии с ответами на вопросы, дискуссией, рецензированием магистрантами работ друг друга.

Исследовательский проект по дисциплине должен оформляться в соответствии со стандартными требованиями вуза в отношении оформления этого вида работ. В его структуре должны быть представлены: аннотация, введение, содержательная часть, заключение и список использованной литературы, на которые в обязательном порядке должны быть приведены ссылки в тексте проекта. Во введении должны быть указаны цель и основные задачи исследования по выбранному направлению исследования.

При оценке проекта учитывается степень самостоятельности магистранта в его подготовке, индивидуальное творчество и оригинальность при разработке избранной темы, уровень защиты выполненного исследования, а также рецензии других магистрантов на выполненный исследовательский проект.

#### **Темы исследовательских проектов магистрантов**

1. Сервис как стратегия развития бизнеса
2. Охарактеризуйте основной инструментарий сервисной политики предприятия
3. Предложите и обоснуйте свой вариант эффективной системы сервиса на предприятии
4. Цели и задачи сервисной политики
5. Раскройте суть концепции «сервис как отдельный продукт»
6. Раскройте суть концепции «сервис как поддержка отдельного продукта»
7. Раскройте суть концепции «сервис как часть системы»
8. Объясните основные функции службы сервиса на предприятии
9. Перечислите этапы планирования и управления сервисом
10. Сформулируйте основные стратегии промышленного сервиса
11. Объясните сущность стратегии, связанной с конструкцией (продуктовым

дизайном)

12. Объясните сущность стратегии, основанной на системе поддерживающего сервиса
13. Изложите основные концепции покупательского сервиса
14. Организация B2B-сервиса
15. Раскройте сущность Бенчмаркинга и изучения потребительских предпочтений. В чем Вы видите их специфику?
16. Прокомментируйте основные способы оценки качества сервиса
17. Какие проблемы, на Ваш взгляд, являются сегодня ключевыми в области оценки удовлетворенности потребителей?
18. Объясните содержание бизнес -процессного подхода в оценке качества сервиса. В чем Вы видите их специфику?
19. В чем конкретно заключается подход КРІ?
20. Как соотносятся понятия «сервис» и «корпоративная культура»?

## **5.2 Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

## **6 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю) созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

## **7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)**

### **7.1 Основная литература**

1. Под ред. Ручкиной Г.Ф. ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОЕ ПРАВО. ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В 2 Ч. ЧАСТЬ 1 3-е изд., пер. и доп. Учебник и практикум для вузов [Электронный ресурс] , 2020 - 320 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/predprinimatelskoe-pravo-pravovoe-regulirovanie-otdelnyh-vidov-predprinimatelskoy-deyatelnosti-v-2-ch-chast-1-452376>

2. Романович Ж.А., Калачев С.Л., Романович Ж.А. Сервисная деятельность : Учебник [Электронный ресурс] : Дашков и К , 2019 - 284 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=358379>

## **7.2   Дополнительная литература**

1.   2. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» - Режим доступа: <http://biblioclub.ru/>
2.   Герасимов Б.И., Мозгов Н.Н. Маркетинговые исследования рынка : Учебное пособие [Электронный ресурс] : Форум , 2020 - 336 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=352944>
3.   Синяева И.М., Земляк С.В., Синяев В.В. и др. Маркетинг в предпринимательской деятельности : Учебник [Электронный ресурс] : Дашков и К , 2019 - 266 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=358543>
4.   Шоул Д., Евстигнеева И. Первокласный сервис как конкурентное преимущество [Электронный ресурс] : Альпина Паблишер , 2016 - 342 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=234883>

## **7.3       Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):**

1.   Информационно-правовой портал Гарант – <http://www.garant.ru/>
2.   Информационно-справочная система «Консультант Плюс» – <http://www.consultant.ru/>
3.   Научная электронная библиотека – <https://elibrary.ru/>
4.   Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM - Режим доступа: <http://znanium.com/>
5.   Электронно-библиотечная система (ЭБС) современной учебной и научной литературы [Электронный ресурс] режим доступа: <http://www.book.ru/>
6.   Электронно-библиотечная система издательства "Юрайт" - Режим доступа: <https://urait.ru/>
7.   Open Academic Journals Index (ОАИ). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>
8.   Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prlib.ru/>

## **8 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения**

### Основное оборудование:

- Доска аудиторная ДА-8МЦ
- Мультимедийный проектор CASIO (Япония)
- Ноутбук Samsung R20+
- Экран настенный рулонный

### Программное обеспечение:

- Microsoft Office 2010 Standart

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

КАФЕДРА МАРКЕТИНГА И ТОРГОВЛИ

Фонд оценочных средств  
для проведения текущего контроля  
и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

**СЕРВИСНАЯ ПОЛИТИКА НА ПОТРЕБИТЕЛЬСКОМ РЫНКЕ**

Направление и направленность (профиль)  
38.04.06 Торговое дело. Логистические технологии в торговле

Год набора на ОПОП  
2021

Форма обучения  
очная

Владивосток 2021



## 1 Перечень формируемых компетенций

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции
38.04.06 «Торговое дело» (М-ТД)	ПКВ-1 : Способен управлять логистической системой предприятия	ПКВ-1.3к : Разрабатывает проекты по внедрению логистических концепций и технологий, логистических информационных систем в деятельность предприятия

Компетенция считается сформированной на данном этапе в случае, если полученные результаты обучения по дисциплине оценены положительно (диапазон критериев оценивания результатов обучения «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»). В случае отсутствия положительной оценки компетенция на данном этапе считается несформированной.

## 2 Показатели оценивания планируемых результатов обучения

### Компетенция ПКВ-1 «Способен управлять логистической системой предприятия»

Таблица 2.1 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			Критерии оценивания результатов обучения
	Код результата	Тип результата	Результат	
ПКВ-1.3к : Разрабатывает проекты по внедрению логистических концепций и технологий, логистических информационных систем в деятельность предприятия		Навыки	методами сбора, анализа, интерпретации информации с использованием информационных технологий	

Таблица заполняется в соответствии с разделом 2 Рабочей программы дисциплины (модуля).

## 3 Перечень оценочных средств

Таблица 3 – Перечень оценочных средств по дисциплине (модулю)

Контролируемые планируемые результаты обучения	Контролируемые темы дисциплины	Наименование оценочного средства и представление его в ФОС	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация

## 4 Описание процедуры оценивания

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточных аттестаций при помощи количественной оценки, выраженной в баллах. Максимальная сумма баллов по дисциплине (модулю) равна 100 баллам.

Сумма баллов, набранных студентом по всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

Сумма баллов по дисциплине	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенции
от 91 до 100	«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями и умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
от 76 до 90	«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
от 61 до 75	«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
от 41 до 60	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	У студента не сформированы дисциплинарные компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

## 5 Примерные оценочные средства