

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и
методической работе

/ Шубаева В.Г./

« 28 » августа 20 20 г.

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ТОРГОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки	38.03.06 Торговое дело
Направленность (профиль) программы	Коммерция и электронная торговля
Уровень высшего образования	бакалавриат
Форма обучения	очная

Составитель:

_____ / к.э.н., доцент Олейник Н.М.

Санкт-Петербург
2020

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ	5
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	5
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	5
4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ	6
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ	7
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА	8
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ	8
7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины	8
7.2. Организация самостоятельной работы	9
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ	9
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	10
9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	10
9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса	11
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	11
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	13

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: формирование системы знаний, умений и навыков в области управления качеством торгового обслуживания.

Задачи: - сформировать представление об основополагающих категориях, терминах, понятиях в области управления качеством торгового обслуживания;

- сформировать знания, умения и навыки осуществлять оценку качества оказания услуги торговли и решать профессиональные задачи в рамках должностных обязанностей по организации и управлению операциями торгового процесса, регламентов и стандартов торгового обслуживания;

- сформировать знания, умения и навыки решения профессиональных задач в области обеспечения необходимого уровня качества торгового обслуживания в процессе оказания услуги торговли на основе управления персоналом организации.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В.ОД «Управление качеством торгового обслуживания» относится к выборным дисциплинам Блока 1, и является обязательной для освоения обучающимся после их выбора.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции выпускника	Этапы формирования компетенций	Планируемые результаты обучения/индикаторы достижения компетенций (показатели освоения компетенции)
ПК-5- способностью управлять персоналом организации (предприятия), готовностью к организационно-управленческой работе с малыми коллективами	<i>Второй уровень (углубленный)</i> (ПК-5) -2	Знать: основы теории управления персоналом организации в области торговой деятельности 32 (ПК-5) Уметь: решать профессиональные задачи, связанные с определением должностных обязанностей по организации и управлению операциями торгового процесса, регламентов и стандартов торгового обслуживания У2 (ПК-5) Владеть: навыками решения профессиональных задач в области обеспечения необходимого уровня качества торгового обслуживания на основе управления персоналом организации В2 (ПК-5)
ПК-8- готовностью обеспечивать необходимый уровень качества торгового обслуживания	<i>Второй уровень (углубленный)</i> (ПК-8) -2	Знать: теоретические аспекты управления качеством торгового процесса и торгового обслуживания 32 (ПК-8) Уметь: осуществлять оценку качества оказания услуги торговли У2 (ПК-8) Владеть: навыками обеспечения необходимого уровня качества торгового обслуживания в процессе оказания услуги торговли В2 (ПК-8)

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов, из которых 54 часа - самостоятельная работа обучающегося

Форма промежуточной аттестации: зачет– 5 семестр.

Распределение фонда времени по темам дисциплины по очной форме обучения представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины (очная форма обучения)

Номер и наименование тем	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
Тема 1. Теоретические основы управления качеством на предприятии	4	6	-	10
Тема 2. Управление качеством торгового процесса и торгового обслуживания	6	6	-	8
Тема 3. Управление качеством товаров в торговле	2	4	-	8
Тема 4. Управление торговым персоналом	4	6	-	10
Тема 5. Управление качеством торговой услуги	4	6	-	10
Тема 6. Законодательно-правовое обеспечение качества торгового обслуживания	2	4	-	8
Всего за семестр:	22	32	-	54
Всего по дисциплине:	22	32	-	54

5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Теоретические основы управления качеством на предприятии

Сущность управления качеством. Цель и задачи управления качеством в коммерческих торговых организациях. Качество как объект управления на микро- и макроуровне. Основные принципы управления качеством. Петля качества. Взаимосвязь качества и конкурентоспособности, качества и удовлетворенности потребителей. Системный подход к управлению качеством в торговых организациях. Эволюция подходов к управлению качеством. Система менеджмента качества по стандартам ISO. Роль качества в обеспечении конкурентоспособности коммерческого предприятия.

Тема 2. Управление качеством торгового процесса и торгового обслуживания

Последовательность операций торгово-технологического процесса в ритейле. Организация и управление операциями торгового процесса. Процесс торгового обслуживания покупателей. Объекты и субъекты управления качеством торгового обслуживания. Функции управления качеством торгового обслуживания: прогнозирование и планирование, организация, координирование, оценка и анализ, контроль, стимулирование и ответственность. Качество и культура торгового обслуживания. Методы управления качеством торгового обслуживания: статистические, экономические, экспертные. Показатели качества торгового обслуживания. Особенности управления качеством торгового обслуживания в офлайн и онлайн режимах.

Номенклатура показателей качества услуг торговли. Методы оценки и контроля показателей.

Тема 3. Управление качеством товаров в торговле

Качество товара и его потребительские свойства. Стандартизация и сертификация товаров. Контроль качества товаров. Показатели и методы оценки качества товаров. Комплексная оценка поставщика. Контракт на поставку товара. Управление качеством на различных стадиях ЖЦТ.

Тема 4. Управление торговым персоналом

Основы теории управления персоналом организации в области торговой деятельности. Система управления персоналом и ее влияние на бизнес-результаты. Факторы, влияющие на формирование трудовых ресурсов. Содержание, характер и процесс труда работников торговли. Регламенты и стандарты торгового обслуживания. Должностные обязанности менеджеров по управлению качеством. Формы и системы оплаты труда работников торговых организаций. Мотивация к обеспечению качества торгового обслуживания. Обучение персонала. Программы лояльности.

Тема 5. Управление качеством торговой услуги

Показатели качества торговых услуг коммерческих предприятий. Критерии качества

торговых услуг. Методы оценки качества услуги. Технология управления качеством торговых услуг. Мониторинг и измерение удовлетворенности потребителей. Связь качества торговой услуги с удовлетворенностью и лояльностью потребителей.

Тема 6. Законодательно-правовое обеспечение качества торгового обслуживания

Нормативные документы по стандартизации: федеральные законы, технические регламенты, государственные стандарты РФ, стандарты торговых отраслей, стандарты организаций. Сертификация и подтверждение соответствия. Закон о защите прав потребителей.

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия / Лабораторные работы

№ темы	Тема занятия	Вид занятия
1	2	3
1.	ПЗ: Политика в области качества (согласно ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества)	Деловая игра
	ПЗ: Разработка целей предприятия в области качества для торгового предприятия	Решение практических задач
	ПЗ: Разработка целей предприятия в области качества для торгового предприятия	Решение практических задач
2.	ПЗ: Исследование «петли качества»	Решение практических задач
	ПЗ: Анализ схемы торгово-технологического процесса в магазине.	Решение практических задач
	ПЗ: Исследование характеристик процесса и условий торгового обслуживания покупателей.	Решение практических задач
3.	ПЗ: Показатели оценки качества торгового обслуживания	Решение практических задач
	ПЗ: Показатели оценки качества торгового обслуживания	Решение практических задач
4.	ПЗ: Оценка конкурентоспособности товара	Решение практических задач
	ПЗ: Оценка качества работы с поставщиками	Решение практических задач
	ПЗ: Мотивация к обеспечению качества торгового обслуживания.	Решение практических задач
5.	ПЗ: Оценка качества торгового обслуживания методом SERVQUAL	Деловая игра
	ПЗ: Оценка качества торгового обслуживания методом SERVQUAL	Деловая игра
	ПЗ: Анализ предоставления торговых услуг в среде Интернет	Решение практических задач
6.	ПЗ: Работа с нормативными документами: 1) ГОСТ Р 57856-2017 Услуги торговли; 2) ГОСТ Р 51303-2013 Торговля. Термины и определения; 3) ГОСТ Р 55812–2013. Услуги торговли. Номенклатура показателей качества услуг торговли	Анализ конкретных ситуаций
	ПЗ: Изучение Правил розничной торговли и защиты прав потребителей	Анализ конкретных ситуаций

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины

Для формирования четкого представления об объеме и характере знаний и умений,

которыми надо будет овладеть по дисциплине в самом начале учебного курса, обучающийся должен ознакомиться с учебно- методической документацией:

- рабочей программой дисциплины: с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, перечнем знаний и умений, которыми в процессе освоения дисциплины должен владеть обучающийся;
- порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации;
- графиком консультаций преподавателей кафедры.

Систематическое выполнение учебной работы на занятиях лекционных и семинарских типов, а также выполнение самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину.

В процессе освоения дисциплины обучающимся следует:

- слушать, конспектировать излагаемый преподавателем материал;
- ставить, обсуждать актуальные проблемы курса, быть активным на занятиях;
- задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений;
- выполнять задания практических занятий полностью и в установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратиться к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на занятиях семинарского типа.

Обучающимся, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющим письменного решения задач или не подготовившимся к данному занятию, рекомендуется не позже чем в 2 – недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме.

7.2. Организация самостоятельной работы

Под самостоятельной работой обучающихся понимается планируемая работа обучающихся, направленная на формирование указанных компетенций, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, без его непосредственного участия.

Методическое обеспечение самостоятельной работы при наличии обучающихся лиц с ограниченными возможностями представляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Виды самостоятельной работы по дисциплине представлены в таблице 7.2.1.

Таблица 7.2.1 – Организация самостоятельной работы обучающегося

№ темы	Вид самостоятельной работы
1	2
1	Подготовка к проверке знаний по теме. Подготовка к практическим занятиям. Выполнение заданий для усвоения темы.
2	Подготовка к проверке знаний по теме. Подготовка к практическим занятиям. Выполнение заданий для усвоения темы.
3	Подготовка к проверке знаний по теме. Подготовка к практическим занятиям. Выполнение заданий для усвоения темы.
4	Подготовка к проверке знаний по теме. Подготовка к практическим занятиям. Выполнение заданий для усвоения темы.
5	Подготовка к проверке знаний по теме. Подготовка к практическим занятиям. Выполнение заданий для усвоения темы.
6	Подготовка к проверке знаний по теме. Выполнение заданий для усвоения темы.

Каждый вид СРО, указанный в таблице 7.2.1 обеспечен методическими материалами.

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В рамках реализации дисциплины «Управление качеством торгового обслуживания» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- лекция-визуализация (тема № 1, 2, 3, 4, 5, 6);
- деловая игра (тема № 1; тема № 5);
- решение практических задач (тема № 1, 2, 3, 4, 5);
- анализ конкретных ситуаций (тема № 6);

Краткое описание перечисленных методов обучения, используемых в учебном процессе:

1. Лекция-визуализация: чтение лекции сводится к связанному, развернутому комментированию преподавателем подготовленных наглядных материалов, полностью раскрывающему тему данной лекции. Такой способ является обычным в преподавательской практике, поскольку учебный материал содержит, в том числе, и визуальную информацию – схемы, графики, чертежи, иллюстрации, подаваемые в виде электронных презентаций. Часть иллюстративного материала внесена в изданные учебные пособия. Возможна подготовка специального комплекта презентаций для лекций с выдачей студентам распечатанных слайдов презентаций, на которых можно делать конспективные записи. Полный отказ от конспектирования считаем нецелесообразным, поскольку этот навык важен во многих ситуациях.

2. Деловая игра - это своеобразное моделирование процессов и механизмов принятия решений с использованием математической и организационной моделей. Применение деловых игр в процессе обучения способствует развитию профессиональных компетенций обучаемых, формирует умение аргументировано защищать свою точку зрения, анализировать и интерпретировать получаемую информацию, работать коллективно. Деловая игра также способствует привитию определенных социальных навыков и воспитанию правильной самооценки.

3. Решение практических задач. Анализ предложенной ситуации, как совокупности фактов и данных, определяющих то или иное явление, имевшее место в практике, которым в ходе учебных занятий дается оценка.

4. Анализ конкретных ситуаций - анализ предложенной ситуации, как совокупности фактов и данных, определяющих то, или иное явление, имевшее место в практике, которым в ходе учебных занятий дается оценка.

9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Таблица 9.1.1 – Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Основная/ дополнительная литература	Книгообеспеченность	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	Электронные ресурсы
Васин С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. Г. Васин. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 404 с.	Осн	-	ЭБС Юрайт
Управление качеством. Практикум : учебное пособие для академического бакалавриата / Е. А. Горбашко [и др.] ; под редакцией Е. А. Горбашко. — 2-е изд., испр. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 323 с.	Осн	-	ЭБС Юрайт
Курочкина А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. Ю.	Осн	-	ЭБС Юрайт

Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 172 с.			
Зекунов, А. Г. Управление качеством : учебник для бакалавров / А. Г. Зекунов. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 475 с.	Доп	-	ЭБС Юрайт
Тебекин, А. В. Управление качеством : учебник для бакалавриата и магистратуры / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 410 с.	Доп	-	ЭБС Юрайт

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2	Научная электронная библиотека eLIBRARY – www.elibrary.ru
3	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary – www.oecd-ilibrary.org

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС
1	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПБГЭУ или www.consultant.ru)
2	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПБГЭУ или www.garant.ru)
3	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПБГЭУ или www.kodeks.ru)
4	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
5	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
6	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
7	Электронная библиотека СПБГЭУ– opac.unecon.ru

9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы. Ряд практических занятий проводится в специализированном учебном классе.

Таблица 9.2.1 – Перечень программного обеспечения (ПО)

№ п/п	Наименование ПО
1	Microsoft Windows Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
2	Microsoft Office Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
3	7-Zip (freeware)

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С

ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

— для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

— для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

— для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом и является приложением к рабочей программе дисциплины (модуля).

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

в рабочую программу дисциплины «Управление качеством торгового обслуживания» образовательной программы направления 38.03.06 Торговое дело, направленность (профиль): Коммерция и электронная торговля (бакалавриат)

[illegible]