**Сервисная деятельность в торговле**

Методические указания по выполнению курсовой работы

для студентов направления подготовки 43.03.01 «Сервис»

всех форм обучения

**Красноярск 2023**

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ИНСТИТУТ ТОРГОВЛИ И СФЕРЫ УСЛУГ

Кафедра торгового дела и маркетинга

**Сервисная деятельность в торговле**

Методические указания по выполнению курсовой работы

для студентов направления подготовки 43.03.01 «Сервис»

всех форм обучения

**Красноярск 2023**

Сервисная деятельность в торговле: Методические указания по выполнению курсовой работы для студентов направления подготовки 43.03.01»Сервис» всех форм обучения/ Красноярск: Сиб. федер. ун-т; сост. Есина О. Н., Терещенко Н. Н., Суслова Ю. Ю. – Красноярск, 2023. - 21 с.

Методические указания по выполнению курсовой работы рассмотрены на заседании кафедры

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 2023г., протокол № \_\_\_

Зав. кафедрой:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Ю.Ю. Суслова

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Цель и задачи курсовой работы……………………………………….. | 5 |
| 2. Выбор темы курсовой работы………………………………………. | 6 |
|  |  |
| 3. Содержание курсовой работы………………………………………... | 7 |
|  |  |
| 4. Порядок выполнения, оформления и защиты курсовой работы | 12 |
|  |  |
| 5. Тематика курсовой работы …………………………………………. | 13 |
|  |  |
| 6. Критерии оценки курсовой работы ………………………………… | 14 |
|  |  |
| 7. Библиографический список ……………………………………………. | 15 |
| Приложения…………………………………………………………………. | 19 |
|  |  |

**1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ КУРСОВОЙ РАБОТЫ**

Курсовая работа по дисциплине «Сервисная деятельность в торговле» выполняется студентами очной и заочной форм обучения в соответствии с учебным планом.

Курсовая работа является продуктом самостоятельной учебно-исследовательской работы студента, представляющим собой решения определенной учебно-практической или учебно-исследовательской задачи по выбранной проблемной тематике.

Цель курсовой работы заключается в приобретении практических навыков аналитической и проектной работы в торговых предприятиях, в формировании профессиональных компетенций в области оценки и совершенствования сервисной деятельности, разработки решений оперативных и тактических задач в сфере профессиональной деятельности.

В соответствие с данной целью основными задачами написания курсовой работы по дисциплине «Сервисная деятельность в торговле» являются:

-закрепление и расширение теоретических и практических знаний в области исследования сервисной деятельности на торговых предприятиях;

-развитие способностей студентов выбирать способы сбора, обработки, анализа данных, необходимых для совершенствования сервисной деятельности, для решения оперативных и тактических задач в сфере профессиональной деятельности;

-приобретение навыков организации сервисной деятельности торгового предприятия;

-приобретение практических навыков оценки основных количественных и качественных показателей характеризующих состояние и эффективность сервисной деятельности торгового предприятия;

-развитие навыков выбора способов нахождения организационно- управленческих решений в сфере профессиональной деятельности;

-развитие навыков самостоятельной работы с научной, методической и периодической литературой, статистическими материалами;

-формирование у студентов современного экономического мышления.

При написании курсовой работы по дисциплине «Сервисная деятельность в торговле» студенты приобретают практические навыки по различным направлениям:

* самостоятельно анализировать основные показатели деятельности конкретного предприятия торговли, выявлять тенденции и особенности их развития за анализируемый период,
* определять содержание сервисной деятельности торгового предприятия,
* совершенствовать сервисную деятельность в соответствие с выбранной темой курсовой работы,
* разрабатывать организационно-управленческие решения по повышению эффективности работы предприятия в действующих условиях внешней и внутренней среды.

Данные методические указания предназначены для оказания помощи студенту в выполнении курсовой работы по дисциплине «Сервисная деятельность в торговле».

**2 ВЫБОР ТЕМЫ КУРСОВОГО ПРОЕКТА**

Тема курсовой работы выбирается заблаговременно и согласовывается с преподавателем - руководителем. Студенту предоставляется право выбора темы курсовой работы в соответствии с прилагаемым перечнем. В отдельных случаях, по согласованию с руководителем, тема может быть модифицирована исходя из особенностей функционирования изучаемого предприятия (организации) и конкретными целями студента.

Тема - это намечаемый результат исследования, направленного на решение конкретной проблемы. Проблема - это задача, требующая разрешения, исследования.

Факторами выбора темы курсовой работы могут выступать личная заинтересованность студента в проработке той или иной проблемы или объективная необходимость исследуемого предприятия совершенствовать те или иные процессы сервисной деятельности.

**2.РАЗРАБОТКА СПИСКА ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ**

**ПО ИЗБРАННОЙ ТЕМЕ КУРСОВОЙ РАБОТЫ**

После выбора темы курсовой работы студент самостоятельно осуществляет подбор источников учебной, научной, периодической литературы для ее выполнения.

Список использованных источников литературы должен включать в себя:

- законодательные, нормативные акты и документы по теме исследования в рамках выбранной темы курсовой работы (Гражданский Кодекс РФ, Налоговый Кодекс РФ, Трудовой Кодекс РФ, Указы Президента РФ, Постановления Правительства РФ, ПБУ и другие нормативные документы в редакции, действующей на момент написания курсовой работы);

-учебники, учебные и учебно-методические пособия, методические указания по теме исследования;

- научная литература (монографии, статьи, тезисы в периодической печати по теме курсовой работы как зарубежных, так и отечественных авторов);

- статистические сборники, отчеты, материалы сети интернет, содержащие необходимую информацию по вопросам темы курсовой работы.

При составлении списка использованных источников по теме выбранной курсовой работы рекомендуется просмотреть следующие базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. Информационно-правовой портал «ГАРАНТ.РУ» [Электронный ресурс] // Режим доступа: [http://www.garant.ru.](http://www.garant.ru/)
2. Информационно-справочная система «Кодекс» [Электронный ресурс] // Режим доступа: [http://www.kodeks.ru.](http://www.kodeks.ru/)
3. Научная библиотека СФУ (база данных) [Электронный ресурс] // Режим доступа: [http://www.sfu-kras.ru.](http://www.sfu-kras.ru/)
4. Федеральная служба государственной статистики РФ .Официальный сайт Росстата России [Электронный ресурс] // Режим доступа: - [http://www.gks.ru](http://www.gks.ru/)
5. Сайт Министерства финансов РФ [Электронный ресурс] // Режим доступа: [http://minfin.ru.](http://minfin.ru/)
6. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс] // Режим доступа: [http://www.consultant.ru.](http://www.consultant.ru/)
7. Электронная картотека статей из периодических изданий (база данных СФУ) [Электронный ресурс] // Режим доступа: [http://www.sfu-kras.ru](http://www.sfu-kras.ru/).
8. [Министерство экономического развития РФ](http://www.economy.gov.ru/)[Электронный ресурс]. – Режим доступа:http://www.economy.gov.ru
9. Мониторинг и прогнозы социально-экономического развития Российской Федерации)[Электронный ресурс]. – Режим доступа:<http://www.budgetrf.ru/Publications/mert_new/MERT_NEW_index.htm>
10. Образовательные ресурсы Интернета. Экономика[Электронный ресурс]. – Режим доступа:<http://www.alleng.ru/edu/econom.htm>
11. Центр макроэкономического анализа и краткосрочного прогнозирования" (ЦМАКП)[Электронный ресурс]. – Режим доступа:<http://www.forecast.ru/>

При составлении списка использованных источников по теме выбранной курсовой работы рекомендуется включать литературу за последние 5-7 лет, кроме трудов классиков по теме исследования.

В списке использованных источников должна присутствовать литература как отечественных, так и зарубежных авторов, раскрывающая различные теоретические и методические аспекты темы курсовой работы.

После разработки списка использованных источников студент должен провести подробное изучение источников, определить степень разработанности в них изучаемой проблемы и при необходимости осуществить дополнительный поиск источников для более полного раскрытия темы курсовой работы с включением их в список.

**3. СОДЕРЖАНИЕ КУРСОВОЙ РАБОТЫ**

Курсовая работа по дисциплине «Сервисная деятельность в торговле» выполняется на материалах конкретного торгового предприятия и включает следующие разделы (табл.1)

Таблица 1- Содержание курсовой работы по дисциплине

«Сервисная деятельность в торговле»

|  |  |
| --- | --- |
| Раздел курсового проекта | Содержание раздела |
| Введение | Актуальность выбранной темы  Степень разработанности проблемы  Цель и задачи написания курсовой работы  Объект и предмет исследования  Теоретическая основа написания работы  Методическая основа написания работы  Объем и структура курсовой работы |
| Глава 1 | 1.Теоретическое описание направления деятельности предприятия, выбранного в качестве предмета исследования |
| Глава 2 | 2.Оценка состояния предмета исследования на конкретном торговом предприятии  2.1 Краткая организационно-экономическая характеристика торгового предприятия  2.2. Оценка качественных характеристик предмета исследования  2.2 Оценка количественных характеристик предмета исследования |
| Глава 3 | 3.Обоснование направлений совершенствования предмета исследования |
| Заключение | Выводы о проделанный в курсовой работе исследованиях |
| Список использованных источников | Список использованных источников (25-30 наименований) |
| Приложения | Формы отчетности торгового предприятия и другие материалы |

Рассмотрим более подробно основные разделы курсовой работы

Первоначально во **введении** осуществляется обоснование *актуальности выбранной темы, с* указанием ее значимости и роли в функционировании торгового предприятия в действующих условиях внешней и внутренней среды.

Важным элементом введения является *степень разработанности*

*проблемы,* в котором отражается перечень зарубежных и отечественных авторов, рассматривающих выбранную тематику в различных аспектах.

Далее во введении должна быть поставлены *цель и задачи* предполагаемых исследований в соответствии с темой работы. Например, «Цель курсовой работы заключается в совершенствовании системы обслуживания покупателе на торговом предприятии».

Задачи во введении прописываются исходя из содержания работы (по параграфам)

Далее во введении обозначается *объект исследования*, в качестве которого выступают торговые предприятия различных организационно-правовых форм и направлений ведения бизнеса и обосновывается *предмет исследования*, отражающего содержание темы курсовой работы. Например, «Объектом исследования в курсовом проекте выступает торговое предприятие, занимающееся реализацией цветов, а предметом исследования является система обслуживания покупателей на предприятии торговли».

Во введении также указывается *теоретическая основа* написания курсовой работы с перечислением основных теоретических источников раскрытия темы. Например, «Теоретической основой написания курсовой работы являются законодательные и нормативные акты Российской Федерации и ее субъектов; труды экономистов по изучаемым вопросам (В.Д. Грибова, В.П. Грузинова, Н.П. Любушина, Г.В. Савицкой, Ю.Ю. Сусловой, и других); публикации в периодической печати; материалы научных конференций; результаты собственных исследований».

При указании *методической основы*  написания курсовой работы перечисляются основные количественные и качественные методы применяемые для оценки и совершенствования бизнес-процессов и показателей деятельности торгового предприятия,

В конце введения указывается *содержание курсовой работы с перечислением ее основных составляющих.* Например, «Курсовая работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованных источников и приложений. Общий объем работы \_\_\_ стр. Работа иллюстрирована \_\_\_ рисунками; \_\_\_ таблицами, \_\_\_ приложениями. Список использованных источников включает в себя\_\_\_\_\_ источников».

**Первая глава** представляет собой теоретическую часть курсовой работы, в которой на основе изучения, систематизации литературы прописываются теоретические положения по теме исследования.

В теоретической части курсовой работы необходимо осветить теоретические и методические подходы по исследуемой теме, отметить научное и практическое значение изучаемого вопроса. В зависимости от темы курсовой работы могут рассматриваться ряд вопросов, касающихся различных направлений деятельности предприятия. В данной части работы необходимо обобщить и систематизировать показатели сервисной деятельности предприятия, определенные для оценки процессов в рамках темы работы, дать краткое пояснение методики их определения с приведением формул и расчетов.

Целесообразно дать пример рассматриваемых в курсовой работе проблем в практике как Российской федерации, так и зарубежных стран, отразить возможность и необходимость использования зарубежного опыта в практике деятельности отечественных предприятий торговли.

Необходимо отметить роль тех или иных сервисных процессов в функционировании торгового предприятия, обозначить их значение в формировании финансовых результатов деятельности в современных условиях. Написание первой главы курсовой работы связано с использованием трудов отечественных и зарубежных авторов по исследуемой проблематике, информации в статистических сборниках и других материалов, что в обязательном порядке должно сопровождаться ссылками на использованные источники.

**Вторая глава в**ыполняется на материалах конкретного предприятия идолжнасодержать информацию с краткой организационно-экономической характеристикой исследуемого торгового предприятия и результатами анализа и оценки выбранного показателя или процесса сервисной деятельности торгового предприятия.

Во вторую главу включается независимо от выбранной темы курсовой работы пункт 2.1 «Краткая организационно-экономическая характеристика деятельности торгового предприятия», включающий в себя краткую организационную характеристику и экономическую характеристику деятельности предприятия за исследуемый период.

Организационная характеристика торгового предприятия обобщается в виде таблицы (табл.2)

Таблица 2 – Общая характеристика торгового предприятия

|  |  |
| --- | --- |
| Критерии | Характеристика |
| Наименование предприятия |  |
| Юридический адрес |  |
| Фактический адрес |  |
| Дата регистрации |  |
| Организационно-правовая форма |  |
| Вид деятельности (в т.ч. ассортиментный профиль) |  |
| Основные поставщики |  |
| Основные конкуренты |  |
| Основные покупатели (потребители услуг) |  |
| Площадь (в т. ч. торговая площадь) |  |
| Форма обслуживания |  |
| Режим работы |  |

Пример схемы организационной структуры торгового предприятия представлен на рисунке 1.

Экономическая характеристика торгового предприятия включает в себя анализ основных показателей его деятельности, обобщенных на основе баланса предприятия и отчета о финансовых результатах и представленных в приложении А.

Рисунок 1 – Организационная структура торгового предприятия

В пункте 2.2 осуществляется описание и качественная характеристика показателя или процесса, выбранного в качестве предмета исследования в курсовой работе.

Пункт 2.3 формируется в зависимости от выбранной темы исследования, проводится количественная оценки показателя или процесса , для определения проблем его осуществления и направлений совершенствования.

**Третья глава** посвящена разработке рекомендаций по повышению показателей или усовершенствованию процесса, расчету экономического, социального или иного эффекта от реализации предложенных мероприятий.

Следует отметить, что каждая глава должна заканчиваться кратким выводом по проведенным в ней исследованиям и логическим переходом к следующей главе.

**Заключение.** В заключительной части курсовой работы обобщаются результаты проведенных исследований и отражается положительные и отрицательный моменты в деятельности предприятия и мероприятия по устранению выявленных недостатков.

**4. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ, ОФОРМЛЕНИЯ И ЗАЩИТЫ**

**КУРСОВОЙ РАБОТЫ**

Курсовая работа по дисциплине «Сервисная деятельность в торговле» выполняется на материалах конкретного торгового предприятия.

План курсовой работы и предварительный список использованных источников, перечень необходимых материалов и таблиц студент согласовывает со своим научным руководителем, после чего приступает к разработке выбранной темы работы.

**Оформление курсовой работы** должно соответствовать требованиям стандарта организации СТО 7.5-07-2021 СФУ «Система менеджмента качества. Общие требования к построению, изложению и оформлению документов учебной деятельности», который базируется на следующих нормативных документах:

**Объем курсовой работы** в зависимости от темы составляет 35-50 страниц печатного текста (без приложений).

**Порядок защиты курсового проекта.** Руководитель курсовой работы проверяет содержание и правильность оформления и представляет соответствующую рецензию, в которой отмечает достоинства и недостатки выполненной работы, отмечает при наличие замечания и допускает или не допускает курсовую работу к защите. Если работа не допущена руководителем к защите, студент должен исправить все замечания, указанные в рецензии и представить курсовую работу на повторную проверку.

Защита курсовой работы проводится после ее допуска руководителем к защите комиссией из двух или трех преподавателей кафедр торгового дела и маркетинга. Оценка по результатам защиты курсовой работы выставляется в ведомость и в зачетную книжку студента с указанием темы.

После заполнения соответствующих документов студент выставляет работу в личном кабинете на платформе Сибирского Федерального университета.

**5. ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ ПРОЕКТОВ**

1. Оценка и совершенствование сервисной деятельности на предприятии торговли.
2. Оценка состояния и направления развития торгового сервиса (в стране, регионе, городе).
3. Оценка организации сервиса на предприятии и пути совершенствования.
4. Оценка и внедрение инноваций в сервисной деятельности предприятия торговли.
5. Оценка и совершенствование сервисного продукта по определенным товарным группам на предприятии торговли.
6. Оценка и совершенствование сервисных бизнес-процессов на предприятии торговли.
7. Оценка и совершенствование стратегии формирования сервисного продукта на предприятии торговли.
8. Оценка влияния факторов внешней и внутренней среды на формирование сервисного продукта на предприятии.
9. Формирование модели формирования ценности сервисного продукта на предприятии торговли.
10. Оценка и совершенствование ресурсного обеспечения сервисной деятельности на предприятии торговли.
11. Оценка и совершенствование кадрового обеспечения сервисной деятельности на предприятии торговли.
12. Оценка и совершенствование программного обеспечения сервисной деятельности на предприятии торговли.
13. Оценка и совершенствование материально-технического обеспечения сервисной деятельности на предприятии торговли.
14. Оценка и совершенствование информационно-коммуникационного обеспечения сервисной деятельности на предприятии торговли.
15. Оценка и совершенствование финансового обеспечения сервисной деятельности на предприятии торговли.
16. Оценка и развитие роли сервисной деятельности в повышении эффективности функционирования предприятия торговли.
17. Оценка эффективности затрат на сервисную деятельность на предприятии торговли.
18. Анализ системы услуг на предприятии торговли и ее развитие в действующих условиях внешней среды.
19. Оценка качества услуг на предприятии торговли и обоснование направлений его повышения.
20. Оценка качества обслуживания покупателей на предприятии торговли и обоснование направлений его повышения.
21. Оценка и совершенствование торгово-технологического процесса на предприятии торговли на основе развития сервиса.
22. Оценка сервисного обслуживания потребителей товаров и услуг на предприятии торговли.
23. Оценка участия сервисной деятельности в формировании финансовых результатов деятельности предприятия торговли.
24. Особенности организации сервисной деятельности в оптовой торговле.
25. Особенности организации сервисной деятельности в on-line торговле.
26. Оценка развития цифровых технологий в сервисной деятельности предприятия торговли.
27. Оценка участия ресурсов в формировании ценности сервисного продукта в предприятии торговли.
28. Анализ результативности сервисной деятельности в предприятии торговли и и обоснование направлений его повышения.
29. Анализ результативности сервисной деятельности в предприятии торговли и и обоснование направлений его повышения.
30. Анализ эффективности сервисной деятельности в предприятии торговли и обоснование направлений его повышения.

*По согласованию с научным руководителем студент может сформулировать тему и выполнить работу по не указанной выше тематике в рамках разделов дисциплины «Сервисная деятельность в торговле».*

1. **КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КУРСОВОЙ РАБОТЫ**

|  |  |
| --- | --- |
| Шкала оценивания | Критерии оценивания |
| «отлично» | Курсовой проект выполнен с использованием различных отечественных и зарубежных источников информации, реальной отчетности торгового предприятия. Содержание заданной темы раскрыто в полном объеме, работа содержит необходимые структурные части (введение, основная часть, заключение, используемая литература), выполненные в соответствие с предъявляемыми требованиями. Представленный материал актуален, интересен, информативен, отражает собственную позицию автора. Все расчеты в работе выполнены правильно, проиллюстрированы грамотными выводами и обобщениями. Курсовой проект оформлен в соответствие с предъявляемыми требованиями. При защите курсового проекта студент аргументировано высказывает свою позицию, отстаивает авторскую точку зрения, убедительно отвечает на задаваемые вопросы |
| «хорошо» | Курсовой проект выполнен на основе основных и дополнительных отечественных источников информации с использованием отчетности торгового предприятия. Все структурные элементы курсового проекта имеются ,однако содержание заданной темы раскрыто недостаточно полно и глубоко, не прослеживается четко собственная позиция автора. Расчеты в работе выполнены правильно с небольшими ошибками и погрешностями, проиллюстрированы достаточно грамотными выводами и обобщениями. Курсовой проект оформлен в соответствие с предъявляемыми требованиями с некоторыми погрешностями. При защите курсового проекта студент достаточно аргументировано высказывает свою позицию и отстаивает авторскую точку зрения с небольшими погрешностями и неточностями, отвечает на большинство задаваемых вопросов |
| «удовлет­ворительно» | Содержание курсового проекта ограничено информацией только из учебной литературы, не использованы современные учебные и научные труды отечественных и зарубежных авторов. Содержание заданной темы раскрыто не в полном объеме. Отсутствует собственная оценка автором рассматриваемой проблемы. Расчеты выполнены с ошибками и погрешностями, допущены неточности в выводах и обобщениях. Курсовой проект оформлен не в полном в соответствие с предъявляемыми требованиями. При защите курсового проекта студент не может аргументировано высказывать свою позицию, отстаивать авторскую точку зрения, убедительно ответить на задаваемые вопросы. |
| «неудов­летвори­тельно» | Содержание курсового проекта ограничено информацией только из учебной литературы, не использованы современные научные труды отечественных и зарубежных ученых. Заданная тема не раскрыта Допущены серьезные ошибки в расчета, сделаны ошибки в выводах и обобщениях. Оформление не соответствует предъявляемым требованиям. При защите курсового проекта студент не может высказать и отстоять свою точку зрения, ответить на поставленные вопросы |

1. **БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК**
2. Алексина С. Б. Методы стимулирования продаж в торговле : учебник /, Г. Г. Иванов, В. К. Крышталев, Т. В. Панкина. - Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2020. - 304 с.
3. Виноградова, С.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие для вузов / С. А. Виноградова, Н. В. Сорокина, Т. С. Жданова. - М.: Дашков и К, 2017. – 207 с.
4. Денисова, Н. И. Коммерческая деятельность предприятий торговли : учебное пособие / Н. И. Денисова. - Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2020. - 480 с.
5. Инновации в сервисе: Учебное пособие / Черников В.Г. - Москва: Русайнс, 2021. - 200 с.
6. Комарова, Л. К. Основы выставочной деятельности : учебное пособие для вузов / Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2021. — 194 с
7. Организация коммерческой деятельности в инфраструктуре рынка : учебник / под общ. ред. д-ра экон. наук, проф. В.В. Куимова. — Москва : ИНФРА-М, 2018. — 537 с.
8. Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 202 с. — URL: <https://libproxy.bik.sfu-kras.ru:2083/catalog/product/1087821>
9. [Резник, Г. А.](http://catalog.sfu-kras.ru/cgi-bin/irbis64r_14/cgiirbis_64.exe?LNG&Z21ID=15451510506899686312&I21DBN=LANY&P21DBN=LANY&S21STN=1&S21REF&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR&S21P01=0&S21P02=1&S21P03=A%3D&S21STR=%D0%A0%D0%B5%D0%B7%D0%BD%D0%B8%D0%BA%20%D0%93%D0%B0%D0%BB%D0%B8%D0%BD%D0%B0%20%D0%90%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%81%D0%B0%D0%BD%D0%B4%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%BD%D0%B0) Сервисная деятельность [Текст] : Учебник / Г. А. Резник, А. И. Маскаева. - Москва : ИНФРА-М", 2018. - 202 с
10. Рубцова, Н.В. Сервисная деятельность: Учебник / Н.В. Рубцова. - М.: Академия, 2018. - 320 c.
11. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. — 7-е изд., стер. — Москва : Дашков и К°, 2019. — 284 с. - URL: <https://libproxy.bik.sfu-kras.ru:2083/catalog/product/1092982>
12. [Свириденко, Ю.](http://catalog.sfu-kras.ru/cgi-bin/irbis64r_14/cgiirbis_64.exe?LNG&Z21ID=16451510506899606711&I21DBN=LANY&P21DBN=LANY&S21STN=1&S21REF&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR&S21P01=0&S21P02=1&S21P03=A%3D&S21STR=%D0%A1%D0%B2%D0%B8%D1%80%D0%B8%D0%B4%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%BE%20%D0%AE%D1%80%D0%B8%D0%B9%20%D0%9F%D0%B0%D0%B2%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D0%B8%D1%87) П. Сервисная деятельность [Текст] : Учебное пособие / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. – 2 изд., испр. и доп. - Москва : ИНФРА-М", 2019. - 174 с.
13. Семин, О. А. Сервис в торговле : учебное пособие для вузов по специальности 080301 (351300) "Коммерция (торговое дело)" : в 3 книгах / О. А. Семин, В. А. Сайдашева, В. В. Панюкова. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дело и Сервис, 2006 - 111 с
14. Суслова, Ю. Ю. Экономика предприятия: организационно-практические аспекты : учебное пособие / Ю. Ю. Суслова, И. В. Петрученя, Е. В. Белоногова ; Сибирский федеральный университет, Институт торговли и сферы услуг. - Красноярск : СФУ, 2023. - 208 с
15. Шефер, Д. М. Сервисная деятельность : учебное пособие / Д. М. Шефер, И. Е. Пестов, В. Н. Волкогонов. — Санкт-Петербург : СПбГУТ им. М.А. Бонч-Бруевича, 2017. — 94 с. —URL: <https://e.lanbook.com/book/180302>
16. Экономика торгового предприятия : [учеб-метод. материалы к изучению дисциплины для ...38.03.01.10.09 Экономика предприятий и организаций (в сфере услуг), 38.03.02.02.13 Менеджмент организации (в сфере услуг)] / Е.В Белоногова, О.Н Есина ; Сибирский федеральный университет, ИТиСУ. - Красноярск : СФУ, 2020. - Б. ц. - Текст : электронный. С полным применением ЭО и ДОТ. – Режим доступа: <https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=23666>

**Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. <http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система «Консультант Плюс»
2. <http://fasie.ru> - Официальный сайт Фонда содействия развитию малых форм предпринимательства в НТС
3. [http://www.znanium.com](http://www.znanium.com-) - электронно-библиотечная система «ИНФРА-М»
4. [http://e.lanbook.com](http://e.lanbook.com/) - электронно-библиотечная система «ЛАНЬ»
5. <http://www.gks.ru> - федеральная служба государственной статистики РФ
6. <http://www.polpred.com/info/> - Статистика, персоналии, официальные сайты, иностранные представительства в России

**Приложение А**

Таблица 1 - Анализ основных показателей деятельности торгового предприятия за 20\_\_\_-20\_\_\_\_ гг.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | Ед. изм. | Прош-лый год | Отчет-ный год | Отклоне-ние (+;-) | | Отчетный год в % к прошлому году |
| 1. Выручка\* | тыс. руб. |  |  |  | |  |
| 2. Торговая площадь | м2 |  |  |  | |  |
| 3. Выручка \* на 1 м2 торговой\* площади | тыс. руб./м2 |  |  |  | |  |
| 4. Среднесписочная численность работников, всего | чел. |  |  |  | |  |
| - в т.ч. работников торгово-оперативного персонала\* | чел. |  |  |  | |  |
| 5. Производительность труда одного среднесписочного работника, всего | тыс. руб./  чел. |  |  |  | |  |
| - производительность труда одного работника торгово-оперативного персонала\* | тыс. руб./  чел. |  |  |  | |  |
| 6. Фонд заработной платы  – сумма | тыс. руб. |  |  |  | |  |
| – уровень | % |  |  |  | |  |
| 7. Среднегодовая заработная плата одного работника | тыс. руб. |  |  |  | |  |
| 8. Себестоимость продаж | тыс. руб. |  |  |  | |  |
| 9. Валовая прибыль  – сумма | тыс. руб. |  |  |  | |  |
| – уровень | % |  |  |  | |  |
| 10. Издержки обращения |  |  |  |  | |  |
| –сумма | тыс. руб. |  |  |  | |  |
| – уровень | % |  |  |  | |  |
| 11. Прибыль (убыток) от продаж  – сумма | тыс. руб. |  |  |  | |  |
| – рентабельность продаж | % |  |  |  | |  |
| 12. Проценты к получению | тыс. руб. |  |  |  | |  |
| 13. Проценты к уплате | тыс. руб. |  |  |  | |  |
| 14. Доходы от участия в других организациях | тыс. руб. |  |  |  | |  |
| 15. Прочие доходы | тыс.руб. |  |  |  | |  |
| 16. Прочие расходы | тыс. руб. |  |  |  | |  |
| 17. Прибыль (убыток) до налогообложения  – сумма | тыс. руб. |  |  | |  |  |
| – рентабельность предприятия | % |  |  | |  |  |
| 18. Текущий налог на прибыль | тыс. руб. |  |  | |  |  |
| 19. Отложенные налоговые обязательства | тыс. руб. |  |  | |  |  |
| 20. Отложенные налоговые активы | тыс. руб. |  |  | |  |  |
| 21. Чистая прибыль (убыток) отчетного периода | тыс. руб. |  |  | |  |  |
| - рентабельность конечной деятельности | % |  |  | |  |  |

*\* Здесь и далее наименование данных показателей корректируется с учетом вида деятельности предприятия*