

АННОТАЦИЯ

учебной дисциплины

СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Направление

подготовки бакалавров

38.03.06 «Торговое дело» профиль «Коммерция»

Кафедра «Коммерция и гостеприимство»

<p>Цель изучения дисциплины</p>	<p>создание системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания и способах формирования новых услуг и прогрессивных методов обслуживания. Задачами дисциплины являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> • формирование представления о сервисной деятельности; • освоение методологических основ организации сервисной деятельности; • определение места сервиса в жизнедеятельности человека; • изучение иерархии человеческих потребностей; • изучение коммуникативных аспектов сервисной деятельности; • формирование представления о процессах в различных отраслях сферы сервиса и особенностях осуществления сервисных процессов.
<p>Краткая характеристика учебной дисциплины (основные блоки, темы)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека 2. Предпосылки возникновения сервисной деятельности. 3. Специфика услуг как товара 4. Ценность услуги 5. Поведение потребителей и процесс принятия ими решения 6. Теория организации обслуживания 7. Контактная зона 8. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания. 9. Качество обслуживания и производительность. 10. Общероссийские стандарты качества 11. Стратегические направления и конкурентоспособность в сфере услуг 12. Жизненный цикл услуг 13. Сервис – компонент продажи товаров 14. Внутренне обслуживание организации 15. Новые технологии в сфере услуг 16. Разработка и создание новых услуг
<p>Компетенции, формируемые в результате освоения учебной дисциплины</p>	<p>ПК-8 - готовность обеспечивать необходимый уровень качества торгового обслуживания.</p>
<p>Наименование дисциплин, необходимых для освоения данной учебной дисциплины</p>	<p>«Психология делового общения», «Коммерческая деятельность», «Маркетинг торговой деятельности»</p>
<p>Знания, умения, навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины:</p>	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • виды услуг и сервисной деятельности, их характеристики; • социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности, историю развития сервиса; • теорию организации сервисного обслуживания в сфере предпринимательства; (ПК-8) • теорию и практику сервиса с учетом национальных, региональных,

	<p>этических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания;</p> <ul style="list-style-type: none"> • основные понятия и термины, важнейшие концепции, методы современной сервисной деятельности, направленной на потребителей; (ПК-8) • новые технологии в сфере услуг и способы внедрения инновационных технологий в сервисную деятельность торговых предприятий. (ПК-8) <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • выделять социальное значение контакта в сервисной деятельности, взаимосвязь общения с потребителем, механизмы действия и способы проявления законов и закономерностей в различных типах межличностных отношений; • применять современные и инновационные технологии, и новые формы обслуживания потребителей в сервисную деятельность торговых предприятий. (ПК-8) <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> • методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности, этнокультурной диверсификации сервисной деятельности; • приемами практического применения методов сервисной деятельности; (ПК-8) • навыками общения с клиентами в процессе осуществления сервисной деятельности, а также эффективного разрешения конфликтов.
Используемые инструментальные и программные средства:	презентации (Power Point), электронные учебные материалы в Интернет
Формы текущего контроля:	рейтинг-контроль, контрольная работа
Форма промежуточного контроля знаний:	экзамен (письменно)

Составитель



Г. Г. Генералова

Заведующий кафедрой КиГ



О. Б. Ярьс

Председатель учебно-методической комиссии
направления 38.03.06

П. Полоцкая