

АННОТАЦИЯ

рабочей программы учебной дисциплины СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Направление подготовки бакалавров 38.03.06 – «Торговое дело»

Профиль подготовки «Коммерция»

Кафедра коммерции и гостеприимства

Цель изучения дисциплины	сформировать у студентов теоретические знания и практические навыки, позволяющие анализировать сервисную деятельность, историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и характеристики, теории организации обслуживания, технологии реализации сервисной деятельности
Краткая характеристика учебной дисциплины (основные блоки, темы)	<ol style="list-style-type: none">1 Сущность и принципы сервисной деятельности2 Возникновение сервисной деятельности. Развитие сервиса в дореволюционной России3 Основные этапы развития сервисной деятельности в России в XX веке4 Виды сервисной деятельности. Понятие и отраслевая структура сферы сервиса5 Формирование рынка услуг и его особенности6 Предприятия, оказывающие услуги населению7 Организация обслуживания потребителей услуг8 Понятие контактной зоны сервисных предприятий.9 Психологическая, этическая и эстетическая культура сервиса10 Нормативные документы по обслуживанию населения и регулирование отношений в сервисной деятельности11 Изучение потребностей человека как основа формирования сервисной деятельности12 Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации13 Показатели качества услуг и уровня обслуживания населения14 Пути повышения качества услуг и обслуживания населения15 Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания населения16 Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания
Пререквизиты дисциплины	«Коммерческая деятельность», «Психология делового общения»
Компетенции, формируемые в результате освоения учебной дисциплины	(ПК-8) готовностью обеспечивать необходимый уровень качества торгового обслуживания
Знания, умения, навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины:	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;<input type="checkbox"/> теоретические и эмпирические законы удовлетворения потребностей другого человека,<input type="checkbox"/> потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;

	<input type="checkbox"/> сущность услуги как специфического продукта; <input type="checkbox"/> способы и средства оказания услуг, место сервиса в жизнедеятельности человека, <input type="checkbox"/> способы практического применения знаний в области сервисной деятельности <input type="checkbox"/> содержание и этапы процесса торгового обслуживания на предприятии. <input type="checkbox"/> правила обслуживания населения; <input type="checkbox"/> организацию обслуживания потребителей услуг; <input type="checkbox"/> нормы и правила профессионального поведения и этикета; <input type="checkbox"/> критерии и составляющие качества услуг. Уметь: <input type="checkbox"/> соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов; <input type="checkbox"/> определять критерии качества оказываемых услуг; <input type="checkbox"/> использовать различные средства делового общения; <input type="checkbox"/> анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в них индивидов; <input type="checkbox"/> выполнять требования этики в профессиональной деятельности; <input type="checkbox"/> оценить уровень качества торгового обслуживания на предприятии. Владеть: <input type="checkbox"/> методами оценки уровня качества торгового обслуживания на предприятии. <input type="checkbox"/> навыками анализа различных феноменов, прогнозирования и управления процессом удовлетворения потребностей человека; <input type="checkbox"/> понимать социальное значение общения, взаимосвязь общения в сервисной деятельности, механизмы действия и способы проявления законов и закономерностей в различных типах межличностных отношений.
Используемые инструментальные и программные средства:	Пакет MS-Office, презентации (Power Point), электронные учебные материалы в сети Интернет и электронной информационно-образовательной среде университета, электронные рассылки по E-mail
Формы текущего контроля:	Контрольные работы, самостоятельные задания (в т.ч. домашние задания, эссе, кейсы), деловые игры, тесты, рейтинг-контроль
Форма промежуточного контроля знаний:	Экзамен

Составитель аннотации,
специалист по УМР кафедры КиГ




Е.В.Кашицина

Заведующий кафедрой КиГ



О.Б.Яресь

Председатель учебно-методической комиссии
направления 38.03.06



О.П.Полоцкая