

## АННОТАЦИЯ

рабочей программы учебной дисциплины СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Направление подготовки бакалавров 38.03.06 – «Торговое дело»

Профиль подготовки «Коммерция»

Кафедра коммерции и гостеприимства

<p><b>Цель изучения дисциплины</b></p>	<p>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</p>
<p><b>Краткая характеристика учебной дисциплины (основные блоки, темы)</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Сущность и принципы сервисной деятельности</li> <li>2 Возникновение сервисной деятельности. Развитие сервиса в дореволюционной России</li> <li>3 Основные этапы развития сервисной деятельности в России в XX веке</li> <li>4 Виды сервисной деятельности. Понятие и отраслевая структура сферы сервиса</li> <li>5 Формирование рынка услуг и его особенности</li> <li>6 Предприятия, оказывающие услуги населению</li> <li>7 Организация обслуживания потребителей услуг</li> <li>8 Понятие контактной зоны сервисных предприятий.</li> <li>9 Психологическая, этическая и эстетическая культура сервиса</li> <li>10 Нормативные документы по обслуживанию населения и регулирование отношений в сервисной деятельности</li> <li>11 Изучение потребностей человека как основа формирования сервисной деятельности</li> <li>12 Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации</li> <li>13 Показатели качества услуг и уровня обслуживания населения</li> <li>14 Пути повышения качества услуг и обслуживания населения</li> <li>15 Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания населения</li> <li>16 Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания</li> </ol>
<p><b>Пререквизиты дисциплины</b></p>	<p>«Коммерческая деятельность», «Психология делового общения»</p>
<p><b>Компетенции, формируемые в результате освоения учебной дисциплины</b></p>	<p>(ПК-8) готовностью обеспечивать необходимый уровень качества торгового обслуживания</p>
<p><b>Знания, умения, навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины:</b></p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;</li> <li><input type="checkbox"/> теоретические и эмпирические законы удовлетворения потребностей другого человека,</li> <li><input type="checkbox"/> потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;</li> </ul>

	<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. <b>Уметь:</b> <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. <b>Владеть:</b> <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.
<b>Используемые инструментальные и программные средства:</b>	Пакет MS-Office, презентации (Power Point), электронные учебные материалы в сети Интернет и электронной информационно-образовательной среде университета, электронные рассылки по E-mail
<b>Формы текущего контроля:</b>	Контрольные работы, самостоятельные задания (в т.ч. домашние задания, эссе, кейсы), деловые игры, тесты, рейтинг-контроль
<b>Форма промежуточного контроля знаний:</b>	Экзамен

Составитель аннотации,  
специалист по УМР кафедры КиГ

Е.В.Кашицина

Заведующий кафедрой КиГ

О.Б.Ярьс

Председатель учебно-методической комиссии  
направления 38.03.06

О.П.Полоцкая

27.08.2019