

## АННОТАЦИЯ

### СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

учебной дисциплины

Направление

подготовки бакалавров

38.03.06 «Торговое дело» профиль «Коммерция»

Кафедра «Коммерция и гостеприимство»

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

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

Составитель



Г. Г. Генералова

Заведующий кафедрой КиГ



О. Б. Ярьс

Председатель учебно-методической комиссии  
направления 38.03.06

П. Полоцкая