АННОТАЦИЯ

учебной дисциплины **СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

Направление подготовки бакалавров 38.03.06 «Торговое дело» профиль «Коммерция в автомобильном бизнесе»

Кафедра «Коммерция и гостеприимство»

Цель изучения дисциплины	создание системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания и способах формирования новых услуг и прогрессивных методов обслуживания. Задачами дисциплины являются: • 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.
Краткая характеристика учебной дисциплины (основные блоки, темы)	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
Компетенции, формируемые в результате освоения учебной дисциплины	ПК-8 - готовность обеспечивать необходимый уровень качества торгового обслуживания.
Наименование дисциплин, необходимых для освоения данной учебной дисциплины	«Психология делового общения», «Коммерческая деятельность», «Маркетинг торговой деятельности»
Знания, умения, навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины:	**знать:** • 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,

	этических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания; • 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) **уметь:** • 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) **владеть:** • 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. Яресь

Председатель учебно-методической комиссии направления 38.03.06 О. П. Полоцкая