Аннотация рабочей программы дисциплины

*Б1.В.ДВ.03.01 «Сервисная деятельность организации»*

Направление подготовки

*38.03.06 Торговое дело профиль Коммерция*

Рабочая программа учебной дисциплины соответствует требованиям ФГОС ВО по направлению *38.03.06 Торговое дело*

Дисциплина «Сервисная деятельность организаций» входит в Модуль 1 дисциплин по выбору вариативной части дисциплин бакалавриата по направлению подготовки 38.03.06 Торговое дело.

Дисциплина основывается на знании следующих дисциплин:

Б1.Б.10 Экономика организации;

Б1.Б.12 Маркетинг;

Б1.Б.14 Коммерческая деятельность;

Изучение дисциплины необходимо для дальнейшего изучения следующих дисциплин:

Б1.В.ОД.6.1 Управление торговлей. Управление торговой организацией.

## Цель дисциплины

## Цель изучения курса «Сервисная деятельность организации» состоит в подготовке бакалавра, обладающего умениями и знаниями в области организации сервисной деятельности предприятий с целью дальнейшего формирования компетенций организации коммерческой деятельности, необходимых в профессиональной деятельности бакалавра по направлению «Торговое дело».

## Учебные задачи дисциплины

Основными задачами изучения курса в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования, являются:

1. Изучение основных теоретических и практических подходов к сервису в торговле, как виду деятельности, направленной на удовлетворение потребностей потребителя посредством оказания индивидуальных услуг.

2. Изучение сервисной деятельности как особого вида деятельности;

3. Изучение природы услуг, их основных характеристик;

4. Изучение методов и особенностей обслуживания потребителей в торговле.

Для успешного освоения дисциплины «Сервисная деятельность организации», студент должен:

Знать: основные экономические категории и способы их определения; современное законодательство, нормативно - правовую базу предпринимательства и торговли; теоретические основы коммерческой и предпринимательской деятельности, статистические и другие математические методы, которые пригодны для анализа и прогнозирования деятельности предприятия;

Уметь: пользоваться законодательной и нормативной базой в своей работе; пользоваться нормативными документами в своей профессиональной деятельности, готовностью к соблюдению действующего законодательства и требований нормативных документов; работать с технической документацией, необходимой для профессиональной деятельности (коммерческой, или маркетинговой, или рекламной, или логистической, или товароведной) и проверять правильность ее оформления;

Владеть: способностью управлять ассортиментом и качеством товаров и услуг, оценивать их качество; готовностью к выявлению и удовлетворению потребностей покупателей товаров; способностью изучать и прогнозировать спрос потребителей, анализировать маркетинговую информацию, конъюнктуру товарного рынка; способностью осуществлять сбор, хранение, обработку и оценку информации, необходимой для организации и управления профессиональной деятельностью; действующими законами и нормативными документами; навыками сбора, обработки и анализа информации.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

**Общекультурных компетенций:**

**Общепрофессиональных:**

**Профессиональных:**

ПК-1 - способностью управлять ассортиментом и качеством товаров и услуг, оценивать их качество, диагностировать дефекты, обеспечивать необходимый уровень качества товаров и их сохранение, эффективно осуществлять контроль качества товаров и услуг, приемку и учет.

ПК -4 - способностью идентифицировать товары для выявления и предупреждения их фальсификации

**Содержание разделов дисциплины**

**Раздел 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.**

Предмет и задачи курса «Сервисная деятельность организации». Основные понятия дисциплины. Структура учебной дисциплины. Услуга как форма деятельности. Сервис как содержание. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Сервисная деятельность и самообслуживание. Отличительные черты этих видов деятельности.

*Формируемые компетенции: ПК-1, ПК-4.*

**Раздел 2. Услуга как специфический продукт**

Возникновение и развитие услуг. Содержание понятия услуга. Услуга как категория философская и экономическая. Природа услуг. Категории услуг. Род услуг. Материальные и нематериальные услуги. Отличие услуги от товара. Основные характеристики и классификация услуг. Материальные услуги – специфический продукт материального производства. Духовные услуги. Личные услуги. Социальные услуги. Факторы, влияющие на формирование услуги.

*Формируемые компетенции: ПК-1, ПК-4.*

**Раздел 3. Место и роль сервисной деятельности в жизнедеятельности человека. Сервис и его особенности.**

Сервис как форма субъект - субъектного взаимодействия. Понятие о «контактной зоне». Общение как взаимовлияние. Проблема конфликтных ситуаций. Речевое воздействие. Общение как отношение. Проблема нормативного общения в сервисной деятельности. Культура общения и внутренняя культура человека. Категории потребителей. Жизненно - стилевые группы. Типы потребителей по привычкам, запросам, желаниям. Типы потребителей по социальному происхождению, статусу, доходам, возрасту. Типы потребителей по духовным ценностям, открытости и динамичности, верности к традициям и покою.

*Формируемые компетенции: ПК-1, ПК-4.*

**Раздел 4. Теория обслуживания. Организация обслуживания потребителей**

# Теория организации обслуживания. Предприятия, оказывающие услуги населению. Понятия и отраслевая структура сферы услуг. Понятия о продуктах сервисной деятельности. Процесс производства и оказания услуги.

# Процесс принятия решения потребителем. Факторы, влияющие на процесс принятия решения: индивидуальные, психологические и социальные. Процесс осознания потребности потребителем. Воздействие культуры на поведение потребителя. Оценка качества услуг и процесса обслуживания потребителей.

*Формируемые компетенции: ПК-1, ПК-4.*

**Раздел 5. Правовое регулирование сервисной деятельности**

**организации**

Нормативные документы по обслуживанию населения. Закон РФ «О защите прав потребителей». ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения». ГОСТ Р 50691-94 «Модель обеспечения качеств услуг (аутентичный тест ИСО 9002-87)». Общероссийский классификатор услуг населению – ОКУН (ОК 002-93). Правила бытового обслуживания населения в РФ. Обязанности продавца услуг.

*Формируемые компетенции: ПК-1, ПК-4.*

**Раздел 5. Сервис и сервисные технологии в торговле**

Понятие и содержание сервисных технологий в торговле. Услуги торговли. Особенности организации торгового обслуживания. Методы оценки качества торгового обслуживания. Роль разработки внутрикорпоративных стандартов в повышении качества обслуживания в торговле. Прогрессивные формы обслуживания. Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания. Индивидуальное обслуживание, как самостоятельный вид деятельности.

*Формируемые компетенции: ПК-1, ПК-4.*

Объем дисциплины 5 з.е./180 часов, контактные часы 72, в том числе аудиторных часов : 28 часов лекций, 42 часа практических и семинарских занятий, 2 часа электронное обучение.

Форма промежуточного контроля: 6 сем. – зачет.

Семестр – 6.

Разработчик: к.м.н, доцент кафедры торгового дела и информационных технологий Э.Э. Бармина