Аннотация рабочей программы дисциплины

*Б1.В.ДВ.05.02.02«Сервисная деятельность организации»*

Направление подготовки

*38.03.06 «Торговое дело» профиль Маркетинг в торговой деятельности*

Рабочая программа учебной дисциплины соответствует требованиям ФГОС ВО по направлению *38.03.06 «Торговое дело»* профиль *маркетинг в торговой деятельности*

**1. Место дисциплины в структуре ООП.**

Дисциплина «Сервисная деятельность организации» относится к Модулю 5 дисциплин на русском языке вариативной части учебного плана.

Дисциплина имеет предшествующие связи с дисциплинами

Б1.Б.10 Экономика организации;

Б1.Б.12 Маркетинг;

Б1.Б.13 Менеджмент;

Б1.Б.14 Коммерческая деятельность.

Знания, полученные при изучении дисциплины используются при изучении

Б1.В.12 Анализ и прогнозирование конъюктуры товарных рынков;

Б2.В.02(П) Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности;

Б2.В.03(П) Преддипломная практика.

**2. Цель и задачи дисциплины, требования к результатам освоения дисциплины.**

Цель: приобретение студентами теоретических знаний и практических умений в области организации сервисной деятельности предприятий с целью дальнейшего формирования компетенций организации коммерческой деятельности, необходимых в профессиональной деятельности бакалавра по направлению «Торговое дело».

Задачи дисциплины:

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.

**3. Формируемые компетенции:**

ПК-2 - способностью осуществлять управление торгово-технологическими процессами на предприятии, регулировать процессы хранения, проводить инвентаризацию, определять и минимизировать затраты материальных и трудовых ресурсов, а также учитывать и списывать потери;

ПК-8 - готовностью обеспечивать необходимый уровень качества торгового обслуживания.

**4. Содержание дисциплины.**

Тема 1. Введение в дисциплину «Сервисная деятельность организации» Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.

Тема 2. Предпосылки возникновения сервисной деятельности.

Тема 3. Услуга как специфический продукт.

Тема 4. Место и роль сервисной деятельности в жизнедеятельности человека. Сервис и его особенности.

Тема 5. Место и роль общения участников сервисной деятельности.

Тема 6. Теория обслуживания. Организация обслуживания потребителей.

Тема 7. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности.

Тема 8. Категории потребителей и особенности обслуживания в торговле.

Тема 9. Сервис и сервисные технологии в торговле.

**5. Объем дисциплины:** 180 часов, 5 з.е. (в том числе ауд. – 70 часа, сам. р. – 108часов).

**6. Форма промежуточного контроля:** зачет с оценкой.

**7. Семестр:** 6.

**Разработчик**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** доцент Э.Э. Бармина