

Частное образовательное учреждение высшего образования
"Курский институт менеджмента, экономики и бизнеса"



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Н.А. Еськова

31 августа 2023 г.

Сервисная деятельность

Аннотация рабочей программы дисциплины

Закреплена за кафедрой	экономики
Учебный план	38.03.06 Торговое дело, Профиль «Коммерция»
Квалификация	Бакалавр
Форма обучения	очная, очно-заочная, заочная
Программу составил(и):	к.э.н, доцент Демченко А.А.

**Распределение часов дисциплины по семестрам
очная форма**

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	5 (3.1)		Итого	
	18			
Неделя	уп	рп	уп	рп
Лекции	36	36	36	36
Практические занятия	36	36	36	36
Контактная работа на аттестацию	1,6	1,6	1,6	1,6
Итого ауд.	73,6	73,6	73,6	73,6
Курсовая работа	2	2	2	2
Контактная работа	75,6	75,6	75,6	75,6
Сам. работа	106	106	106	106
Итого	216	216	216	216

**Распределение часов дисциплины по семестрам
очно-заочная форма**

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	5 (3.1)		Итого	
	16			
Неделя	уп	рп	уп	рп
Лекции	8	8	8	8
Практические занятия	10	10	10	10
Контактная работа на аттестацию	1,6	1,6	1,6	1,6
Итого ауд.	19,6	19,6	19,6	19,6
Курсовая работа	1	1	1	1
Контактная работа	20,6	20,6	20,6	20,6
Сам. работа	186,4	186,4	186,4	186,4
Часы на контроль	9	9	9	9
Итого	216	216	216	216

**Распределение часов дисциплины по семестрам
заочная форма**

Курс	3		Итого	
	уп	рп	уп	рп
Лекции	8	8	8	8
Практические занятия	10	10	10	10
Контактная работа на аттестацию	1,6	1,6	1,6	1,6
Итого ауд.	19,6	19,6	19,6	19,6
Контактная работа	19,6	19,6	19,6	19,6
Сам. работа	189	189	189	189
Часы на контроль	7,4	7,4	7,4	7,4
Итого	216	216	216	216

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Цель - формирование у обучающихся знаний об истории развития сервиса, видах сервисной деятельности, принципах классификации услуг и характеристиках, теории организации обслуживания.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП:	Б1.В.11
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Торговое дело
2.1.2	Теоретические основы товароведения и экспертизы товаров
2.1.3	Коммерческая деятельность
2.1.4	Управление торгово-технологическими процессами
2.1.5	Основы предпринимательства
2.1.6	Стандартизация, метрология, подтверждение соответствия
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Товароведение продовольственных товаров
2.2.2	Товароведение непродовольственных товаров
2.2.3	Управление государственными, муниципальными и корпоративными закупками
2.2.4	Организация, технология и проектирование предприятий торговли
2.2.5	Основы управления организацией торговли
2.2.6	Поведение потребителей
2.2.8	Бизнес-планирование
2.2.9	Коммерческая логистика

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ПК-2.1: Организует и планирует материально-техническое обеспечение предприятий, формирует логистические цепи и схемы в торговых организациях, в том числе в цифровой среде

Знать: основы формирования логистических потоков в торговых организациях

Уметь: планировать материально-техническое обеспечение

Владеть: организовать материально-техническое обеспечение

ПК-3.2: Обеспечивает необходимый уровень качества торгового обслуживания

Знать: критерии и методы оценки качества торгового обслуживания

Уметь: оценивать качество торгового обслуживания

Владеть: методами оценки качества торгового обслуживания

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

3.1	Знать: методы торгового обслуживания, управление качеством торгового обслуживания, критерии и методы оценки качества торгового обслуживания
3.2	Уметь: оценивать качество торгового обслуживания; разрабатывать и организовывать реализацию стандартов торгового обслуживания.
3.3	Владеть: навыками коммуникационного взаимодействия с клиентами; методами оценки качества торгового обслуживания