

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина Б3.В.ДВ.5.1 Социально-гуманитарный сервис в торговле

Семестр: 5

Количество часов: 108

Количество зачетных единиц: 3

Промежуточная аттестация: зачет

Место дисциплины в структуре ООП:

Дисциплина «Социально-гуманитарный сервис в торговле» относится к циклу профессиональных дисциплин и является базовой частью общепрофессиональных дисциплин. Изучение дисциплины базируется на знаниях и умениях, полученных при изучении дисциплин «Сервисная деятельность», «Психодиагностика», «Менеджмент в сервисе», «Организация обслуживания в производственном сервисе». Освоение дисциплины необходимо как предшествующее при изучении следующих дисциплин: «Технологии сервиса на производстве», «Профессиональная этика и этикет», «Маркетинг в сервисе».

Цель и задачи освоения дисциплины Целью освоения дисциплины является изучение основ социально-гуманитарного сервиса и методов его в торговле, формирование системы знаний о формах обслуживания, принципах формирования новых услуг.

В результате освоения дисциплины выпускник должен владеть общекультурными и профессиональными компетенциями в области сервисной деятельности: овладеть теоретическими знаниями в области сервиса, формирование представления о сервисной деятельности в производственной сфере, месте сервиса в жизнедеятельности человека. Выработка навыков у студентов проведение анализа и разработки современных технологий в социально-гуманитарном сервисе в торговле.

Освоение дисциплины способствует подготовке выпускника к решению следующих задач профессиональной деятельности:

- в области сервисной деятельности:

виды сервисной деятельности, классификацию услуг, этику обслуживания потребителей;

- в области производственно-технологической деятельности:

современные принципы организации технологических процессов в производственном сервисе;

- в области организационно-управленческой деятельности:

основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса;

- в области научно-исследовательской деятельности:

использовать и разрабатывать стандарты и нормативную документацию,

разрабатывать методики поведения и влияния на потребителей услуг.

Содержание дисциплины:

Введение.

Концепции социально-гуманитарного сервиса в торговле.

Классификация концепций в сервисе. Исторические предпосылки возникновения социально-гуманистического сервиса в торговле. Современный сервис в торговле: проблемы и перспективы развития.

Социально-экономические и психологические установки в торговле. Психология торговли: предмет, задачи, методы и основные понятия.

Параметры национального стиля. Национальные стили деловых отношений. Особенности национальной этики партнеров. Национальные восприятия света.

Процесс предоставления услуги. Методы разработки и анализа процесса взаимодействия покупателя и продавца. Анализ бизнес-процесса предоставления услуги.

Точки контакта с клиентом. Материализация в процессе обслуживания. Элементы материальной среды и их роль в позиционировании предприятий торговли и в создании рыночного предложения.

Трактовка сервиса в торговле. Сервисное обслуживание. Сущность сервисных услуг в торговле. Уровни товара и сервисный компонент. Принципы современного сервиса. Правила организации современного сервиса. Задачи системы обслуживания потребителей. Функции сервиса. Классификация сервисных услуг.

Основные направления предпродажных и послепродажных услуг. Основы эффективного сервиса. Организационные формы сервисного обслуживания в торговле.

Коммуникации в торговле. Связи с общественностью и их значение в торговле. Личная продажа в комплексе маркетинговых коммуникаций.

Торговый маркетинг и его роль в продвижении услуг.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен обладать следующими общекультурными (ОК) и профессиональными (ПК) компетенциями: ОК-14;ОК-18;ПК-1;ПК-2;ПК-13.

Образовательные технологии:

Дисциплина предполагает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий: деловая игра; решение ситуационных задач; доклад, сообщение; поисковую работу в Интернете.

Краткое описание указанных технологий:

Деловая игра

Данная форма используется с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи. Деловая игра проводится по

окончанию изучения раздела «Организация сервисной деятельности» Студентам выдается задание и план подготовки. Участники игры разбиваются на группы по 3-4 человека. Составляют план задания и предоставляют группе для обсуждения.

Решение ситуационных задач

Речь идет о решении практических задач в сфере услуг участниками пары или группы сценки с заранее распределенными ролями в интересах овладения определенной поведенческой или эмоциональной стороной жизненных ситуаций. Участники получают задание на карточках, распределяют роли, обыгрывают ситуацию и представляют всей группе. Задачи различной продолжительности проводятся по работе в контактной зоне в различных сферах услуг.

Доклад, сообщение

Данная форма используется как продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по предоставлению полученных результатов решения определенной учебно-исследовательской темы. В заключении проводится обсуждение по теме доклада. Доклады и сообщения предлагаются по всем темам дисциплины.

Поисковая работа в Интернете

Данная форма используется при изучении студентами тем курса.

(студенты самостоятельно находят необходимый материал по заданной теме, готовят медиа-презентации, включая видеоматериалы, и представляют для обсуждения в группе), а также при написании курсовых работ и проведении успешными студентами мини-исследований по какой-либо проблеме с целью презентации результатов исследований на ежегодных внутривузовских студенческих научно-практических конференциях.

Составитель: Н.И. Рыжова, кафедра социально-культурного сервиса и туризма