

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Самарский государственный экономический университет»

Институт коммерции, маркетинга и сервиса

Кафедра коммерции, сервиса и туризма

АННОТАЦИЯ  
по дисциплине

Наименование дисциплины Организация обслуживания потребителей

Направление подготовки/специальность 38.03.06 «Торговое дело»  
(указывается код и наименование направления подготовки/специальности)

Образовательная программа «Коммерция»  
(указывается наименование программы бакалавриата/магистратуры/специализации)

Соответствует РПД  
«          »            2016 г.  
           /УМУ СГЭУ/

Зав. кафедрой  / Чернова Д.В. /

Квалификация (степень) выпускника бакалавр  
(указывается квалификация (степень) выпускника в соответствии с ФГОС ВО)

Самара 2016

## 1. Цели и задачи дисциплины.

Рабочая программа по дисциплине «Организация обслуживания потребителей» разработана в соответствии с требованиями ФГОС ВО, компетентностным подходом, реализуемым в системе высшего образования.

*Цель дисциплины*– приобретение слушателями теоретических знаний и практических навыков организации обслуживания потребителей.

В соответствии с поставленными целями преподавание дисциплины реализует следующие задачи:

- развитие у студентов способностей к работе в трудовых коллективах предприятий сферы услуг;
- формирование умения организовывать работу исполнителей, принимать управленческие решения при организации обслуживания потребителей;
- выработка навыков эффективного общения с потребителями;
- умение организовать процесс обслуживания потребителя.

## 2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина «Организация обслуживания потребителей» входит в вариативную часть блока Б.1 «Дисциплины (модули)».

Изучение дисциплины взаимосвязано с ранее изучавшимися дисциплинами «Маркетинг», «Человек и его потребности», а также является необходимой основой для прохождения государственной итоговой аттестации.

Таблица 1.

Междисциплинарные связи с дисциплинами

п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№ разделов данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин					
							6
1	ГИА						+

Для успешного изучения дисциплины студент должен:

*Знать:* роль процесса обслуживания потребителей в коммерческой деятельности предприятия.

*Уметь:* работать с потребностями клиентов.

*Владеть:* навыками восприятия, обобщения и анализа информации.

## 3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Изучение дисциплины «Организация обслуживания потребителей» в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Профессиональных:

- вид деятельности: *торгово-технологическая:*

- готовностью к выявлению и удовлетворению потребностей покупателей товаров, их формированию с помощью маркетинговых коммуникаций, способностью изучать и прогнозировать спрос потребителей, анализировать маркетинговую информацию, конъюнктуру товарного рынка (ПК-3);

- вид деятельности: *организационно-управленческая:*

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

В результате изучения дисциплины «Организация обслуживания потребителей» в разрезе дескрипторных характеристик компетенций студенты должны обладать:

1. готовностью к выявлению и удовлетворению потребностей покупателей товаров, их формированию с помощью маркетинговых коммуникаций, способностью изучать и прогнозировать спрос потребителей, анализировать маркетинговую информацию, конъюнктуру товарного рынка (ПК-3) (*этап формирования завершающий*);

*Знать:* основные составляющие процесса обслуживания; понимать значение процесса обслуживания и требования к услугам и обслуживанию потребителей;

*Уметь:* формировать потребности с помощью маркетинговых коммуникаций, изучать и прогнозировать спрос потребителей;

*Владеть:* навыками анализа маркетинговой информации, конъюнктуры товарного рынка.

2. готовностью обеспечивать необходимый уровень качества торгового обслуживания (ПК-8) (*этап формирования завершающий*).

*Знать:* основные составляющие торгового обслуживания; понимать значение процесса торгового обслуживания, требования предъявляемые потребителем к качеству обслуживания;

*Уметь:* воспринимать информацию, обобщать, анализировать;

организовать процесс торгового обслуживания на предприятиях на высоком уровне, оценивать результаты своей деятельности.

*Владеть:* навыками организации функциональных процессов в сфере обслуживания потребителя.

#### **4. Объем и виды учебной работы**

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

Таблица 2

Объем и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов/зачетных единиц	Се мestr
Аудиторные занятия	48/1,3	8
В том числе:		
Лекции	16/0,4	8
Практические занятия (ПЗ)	32/0,9	8
Семинары (С)	-	-
Лабораторные работы (ЛР)	-	-
Самостоятельная работа (всего)	40/1,1	8
В том числе:		
Курсовой проект(работа)	-	-
Расчетно-графические работы	-	-
Реферат	-	-
Другие виды самостоятельной работы	-	-
Вид промежуточной аттестации (зачет)	20/0,6	8
Общая трудоемкость	108/3	8