

**Аннотация  
рабочей программы учебной дисциплины  
«Организация обслуживания»**

**1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

**1.1. Цель изучения учебной дисциплины**

Целью изучения дисциплины «Организация обслуживания» является: формирование знаний об основах организации обслуживания, ее общих принципах, методах и положений независимо от форм собственности, направлений деятельности.

**1.2. Задачи учебной дисциплины:**

1) ознакомить с организацией обслуживания, классификацией и особенностями предоставления услуг обслуживания; с организацией подготовки к обслуживанию потребителей.

2) научить разрабатывать направления достижения максимального удовлетворения покупательского спроса и повышения качества обслуживания.

3) сформировать навыки работы по организации эффективного обслуживания потребителей

**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВПО**

**2.1. Цикл (раздел) ООП:**

Дисциплина относится к циклу Б1. «Профессиональный цикл».

**2.2. Взаимосвязь учебной дисциплины с другими учебными дисциплинами ООП**

Изучение дисциплины требует знания таких дисциплин, как «Введение в специальность», «Основы менеджмента», «Деловые коммуникации», «Основы сервисной деятельности», «Управление рынком сбыта».

Знания, умения и навыки, полученные при изучении дисциплины «Организация обслуживания», необходимы обучающимся для освоения компетенций, формируемых такими учебными дисциплинами как «Стратегический менеджмент», «Менеджмент в малом и среднем бизнесе», «Публичное управление», «Управление продуктивностью и эффективностью в организациях».

### 3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения учебной дисциплины:

Код компетенции по ГОС	Наименование компетенций	Результат освоения (знать, уметь, владеть)
ОПК- 3	способность проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия	<b>Знать:</b> что такое организация обслуживания, классификацию и особенности предоставления услуг обслуживания; организацию подготовки к обслуживанию потребителей.
		<b>Уметь:</b> определять роль структуры организации и технологии обслуживания в рыночных условиях; разрабатывать предложения, решать проблемы дальнейшего повышения эффективности организации технологических процессов и обслуживания покупателей; изучить пакет законодательных актов, составляющих юридическую базу существования различных форм собственности, и, соответственно, направления их деятельности; разработать направления достижения максимального удовлетворения покупательского спроса и повышения качества обслуживания.
		<b>Владеть:</b> навыками работы по организации эффективного обслуживания потребителей

### 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### Раздел 1. Организация деятельности предприятия

Тема 1.1. Теоретические и методологические основы дисциплины «Организация обслуживания»

Тема 1.2. Организация торгово-технологического процесса в магазине. Основы проектирования магазинов

Тема 1.3. Организация изучения спроса и формирования ассортимента в магазинах

Тема 1.4. Организация и технология товароснабжения предприятий розничной торговли

#### Раздел 2. Планирование деятельности предприятия

Тема 2.1. Организация труда в розничной торговле

Тема 2.2. Управление процессом обслуживания покупателей

Тема 2.3. Место послепродажного обслуживания в деятельности предприятия

Тема 2.4. Товарные склады, их устройство и планирование. Технология складских операций и организация труда на складах

Тема 2.5. Тара и тарные операции в торговле. Организация рекламы и поиск информации.

## **5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

Традиционные технологии (лекция, практическое занятие, консультация, экзамен), технологии интерактивного обучения (дискуссии, игровые технологии, тренинг (элементы социально-психологического тренинга)), проблемное обучение.

**Разработчик рабочей программы учебной дисциплины:**

*Гурий П.С., к. гос. упр., доцент кафедры менеджмента непроизводственной сферы.*