

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:

ФИО: Ашмарина Светлана Игоревна

Должность: Ректор ФГБОУ ВО «Самарский государственный университет высшего образования»

Дата подписания: 01.02.2020 09:41:42

Уникальный программный ключ:

59650034d6e3a6baac49b7bd0f8e79fea1433ff3e82f1fc7e9279a031181baba

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

Институт менеджмента

Кафедра Маркетинга, логистики и рекламы

УТВЕРЖДЕНО

Ученым советом Университета

(протокол № 10 от 29 апреля 2020 г.)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Наименование дисциплины Б1.В.ДВ.05.02 Коммерция услуг

Основная профессиональная образовательная программа Направление 38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ программа "Маркетинг"

Методический отдел УМУ

« 03 » 20 20 г.

Научная библиотека СГЭУ

« » 20 г.

Рассмотрено к утверждению

на заседании кафедры Маркетинга, логистики и рекламы

(протокол № 7 от 28.02.2020г.)

Зав. кафедрой _____ /Л.А. Сосунова/

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

Содержание (рабочая программа)

Стр.

- 1 Место дисциплины в структуре ОП
- 2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе
- 3 Объем и виды учебной работы
- 4 Содержание дисциплины
- 5 Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины
- 6 Фонд оценочных средств по дисциплине

Целью изучения дисциплины является формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Коммерция услуг входит в вариативную часть (дисциплина по выбору) блока Б1. Дисциплины (модули)

Предшествующие дисциплины по связям компетенций: Основы бизнеса, Информационный маркетинг, Деловые коммуникации, Коммерческий механизм систем товародвижения, Управление материальными ресурсами, Маркетинг услуг, Информационные технологии в маркетинге, Реклама

Последующие дисциплины по связям компетенций: Инновационный маркетинг, Паблик-релейшенз, Территориальный маркетинг

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Изучение дисциплины Коммерция услуг в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-8 - владением навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
ПК-8	ПК8з1: правила составления, оформления и оперативного хранения управленческих документов	ПК8у1: организовывать документооборот на предприятии (в организации); систематизировать входящую, исходящую и внутреннюю документацию предприятия (организации); группировать в дела отдельные категории документов с учетом сроков их хранения	ПК8в1: навыками создания документов, содержащих цели предприятия (организации); создания документов, содержащих данные для разработки и реализации стратегии предприятия (организации); создания документов с использованием стандартных программных продуктов; использования номенклатуры дел в документообороте на предприятии (организации); архивного хранения документов предприятия (организации); группировки документов по номенклатуре
	ПК8з2: правила составления и оформления служебной документации, соответствующие нормативы и стандарты при внедрении технологических,	ПК8у2: применять методы и программные средства обработки деловой информации; использовать современные методы организации планирования	ПК8в2: навыками и приемами взаимодействия со службами информационных технологий, использования корпоративных информационных систем

	продуктовых инноваций или организационных изменений	операционной (производственной) деятельности	
--	---	--	--

ПК-9 - способностью оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления, выявлять и анализировать рыночные и специфические риски, а также анализировать поведение потребителей экономических благ и формирование спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
ПК-9	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
	ПК9з1: специфику макроэкономического воздействия на предприятия, организации различных отраслей, а также органов государственного и муниципального управления	ПК9у1: анализировать состояние макроэкономической среды, динамику её изменения, выявлять ключевые элементы, рыночные и специфические риски	ПК9в1: навыками принятия рациональных управленческих решений на уровне органов государственного регулирования; методами анализа рыночных и специфических рисков с целью использования его результатов при принятии управленческих решений
	ПК9з2: экономические основы поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли, методы их оценки и прогнозирования	ПК9у2: оценивать влияние факторов макросреды на организации в системе менеджмента государственного и муниципального управления; анализировать поведение потребителей экономических благ, факторы формирования потребительского спроса	ПК9в2: навыками анализа субъектов рынка, конъюнктуры рынка, потребительской удовлетворенности, поведения потребителей экономических благ с учетом влияния динамических процессов на их структуру

3. Объем и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

Очная форма обучения

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 7
Контактная работа, в том числе:	55.15/1.53
Занятия лекционного типа	18/0.5
Занятия семинарского типа	36/1
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.15/0
Групповая контактная работа (ГКР)	1/0.03
Самостоятельная работа, в том числе:	43.85/1.22
Промежуточная аттестация	9/0.25
Вид промежуточной аттестации:	
Зачет	Зач
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	108

Зачетные единицы	3
------------------	---

заочная форма

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 8
Контактная работа, в том числе:	9.15/0.25
Занятия лекционного типа	4/0.11
Занятия семинарского типа	4/0.11
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.15/0
Групповая контактная работа (ГКР)	1/0.03
Самостоятельная работа, в том числе:	95.85/2.66
Промежуточная аттестация	3/0.08
Вид промежуточной аттестации:	
Зачет	Зач
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	108
Зачетные единицы	3

4. Содержание дисциплины

4.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий:

Тематический план дисциплины Коммерция услуг представлен в таблице.

Разделы, темы дисциплины и виды занятий

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе
		Лекции	Занятия семинарского типа	ИКР	ГКР		
			Практич. занятия				
1.	Особенности коммерции в сфере услуг	6	12			20	ПК8з1, ПК8з2, ПК8у1, ПК8у2, ПК8в1, ПК8в2, ПК9з1, ПК9з2, ПК9у1, ПК9у2, ПК9в1, ПК9в2
2.	Управление качеством услуг	12	24			23,85	ПК8з1, ПК8з2, ПК8у1, ПК8у2, ПК8в1, ПК8в2, ПК9з1, ПК9з2, ПК9у1, ПК9у2, ПК9в1, ПК9в2
	Контроль	9					
	Итого	18	36	0.15	1	43.85	

заочная форма

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по
		Лекции	Занятия семинарского типа	ИКР	ГКР		
			Практич. занятия				

							образовательной программе
1.	Особенности коммерции в сфере услуг	2	2			45	ПК8з1, ПК8з2, ПК8у1, ПК8у2, ПК8в1, ПК8в2, ПК9з1, ПК9з2, ПК9у1, ПК9у2, ПК9в1, ПК9в2
2.	Управление качеством услуг	2	2			50,85	ПК8з1, ПК8з2, ПК8у1, ПК8у2, ПК8в1, ПК8в2, ПК9з1, ПК9з2, ПК9у1, ПК9у2, ПК9в1, ПК9в2
	Контроль	3					
	Итого	4	4	0.15	1	95.85	

4.2 Содержание разделов и тем

4.2.1 Контактная работа

Тематика занятий лекционного типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия лекционного типа*	Тематика занятия лекционного типа
1.	Особенности коммерции в сфере услуг	лекция	Роль сферы услуг в экономике
		лекция	Типология услуг
2.	Управление качеством услуг	лекция	Управление качеством услуг
		лекция	Оценка удовлетворенности потребителей качеством услуг
		лекция	Формирование стандартов качества услуг

*лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся

Тематика занятий семинарского типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия семинарского типа**	Тематика занятия семинарского типа
1.	Особенности коммерции в сфере услуг	практическое занятие	Роль сферы услуг в экономике
		практическое занятие	Типология услуг
2.	Управление качеством услуг	практическое занятие	Управление качеством услуг
		практическое занятие	Оценка удовлетворенности потребителей качеством услуг
		практическое занятие	Формирование стандартов качества услуг

** семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия

Иная контактная работа

При проведении учебных занятий СГЭУ обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Формы и методы проведения иной контактной работы приведены в Методических указаниях по основной профессиональной образовательной программе.

4.2.2 Самостоятельная работа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид самостоятельной работы ***
1.	Особенности коммерции в сфере услуг	- подготовка доклада - тестирование
2.	Управление качеством услуг	- подготовка доклада - тестирование

*** самостоятельная работа в семестре, написание курсовых работ, докладов, выполнение контрольных работ

5. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Литература:

Основная литература

Коммерческая деятельность : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / И. М. Синяева, О. Н. Жильцова, С. В. Земляк, В. В. Синяев. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 404 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-01641-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/432143>

Дополнительная литература

Синяева, И. М. Маркетинг : учебник для академического бакалавриата / И. М. Синяева, О. Н. Жильцова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 495 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-02621-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/431801>

Литература для самостоятельного изучения

1. Борисова О.В. Ценообразование в коммерческой деятельности. – М.: Академия, 2012
2. Бунеева Р.И. Коммерческая деятельность. Организация и управление. – М.: Феникс, 2012
3. Гришина В.Т., Дробышева Л.А., Дашкова Т.Л., Козлова Н.П., Матвеева О.З., Матвеев Э.Ю., Меликян О.М., Морозов Ю.В., Пахомкин Ю.В., Романович В.К., Солдатова Н.Ф. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности: учебник — 9-е изд. — Москва: Дашков и К 2016 г.— 448 с. — Электронное издание. — ISBN 978-5-394-02263-0 <http://ibooks.ru/reading.php?productid=353314>
4. Дашков Л.П., Памбухчианц В.К. Организация и управление коммерческой деятельностью. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2011
5. Денисова, Н.И. Коммерческая деятельность предприятий торговли [Текст] : учебное пособие / Н. И. Денисова. - УМО. - М. : Магистр: ИНФРА-М, 2012. - 480 с.
6. Памбухчианц В.К. Организация коммерческой деятельности. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2012
7. Памбухчианц В.К. Технология розничной торговли. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2011
8. Половцева Ф.П. Коммерческая деятельность: Учебник. – М.: ИНФРА-М, 2009
9. Проценко, О. Д. Коммерческая деятельность [Текст]: учебник / Г. Я. Резго, Л. А. Сосунова. - Самара : Изд-во Самар. гос. экон. ун-та, 2010. - 368 с.

5.2. Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Microsoft Windows 10 Education / Microsoft Windows 7 / Windows Vista Business
2. Office 365 ProPlus, Microsoft Office 2019, Microsoft Office 2016 Professional Plus (Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher) / Microsoft Office 2007 (Word, Excel, Access, PowerPoint)

5.3 Современные профессиональные базы данных, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Профессиональная база данных «Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия» - <http://www.gov.ru/>)
2. Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ - <https://www.minfin.ru/ru/>)
3. Профессиональная база данных «Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - <http://www.gks.ru/>)

5.4. Информационно-справочные системы, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. справочно-правовая система «Консультант Плюс»
2. справочно-правовая система «ГАРАНТ-Максимум»

5.5. Специальные помещения

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
Учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения оборудования

Для проведения занятий лекционного типа используются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия в виде презентационных материалов, обеспечивающих тематические иллюстрации.

6. Фонд оценочных средств по дисциплине Коммерция услуг:

6.1. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля	Отметить нужное знаком « + »
Текущий контроль	Оценка докладов	+
	Устный/письменный опрос	-
	Тестирование	+
	Практические задачи	-
Промежуточный контроль	Зачет	+

Порядок проведения мероприятий текущего и промежуточного контроля определяется Методическими указаниями по основной профессиональной образовательной программе высшего образования, утвержденными Ученым советом ФГБОУ ВО СГЭУ №10 от 29.04.2020г.

6.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-8 - владением навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
Пороговый	ПК8з1: правила составления, оформления и оперативного хранения управленческих документов	ПК8у1: организовывать документооборот на предприятии (в организации); систематизировать входящую, исходящую и внутреннюю документацию предприятия (организации); группировать в дела отдельные категории документов с учетом сроков их хранения	ПК8в1: навыками создания документов, содержащих цели предприятия (организации); создания документов, содержащих данные для разработки и реализации стратегии предприятия (организации); создания документов с использованием стандартных программных продуктов; использования номенклатуры дел в документообороте на предприятии (организации); архивного хранения документов предприятия (организации); группировки документов по номенклатуре
Повышенный	ПК8з2: правила составления и оформления служебной документации,	ПК8у2: применять методы и программные средства обработки деловой информации;	ПК8в2: навыками и приемами взаимодействия со службами информационных

соответствующие нормативы и стандарты при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений	использовать современные методы организации планирования операционной (производственной) деятельности	технологий, использования корпоративных информационных систем
--	---	---

ПК-9 - способностью оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления, выявлять и анализировать рыночные и специфические риски, а также анализировать поведение потребителей экономических благ и формирование спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
Пороговый	ПК9з1: специфику макроэкономического воздействия на предприятия, организации различных отраслей, а также органов государственного и муниципального управления	ПК9у1: анализировать состояние макроэкономической среды, динамику её изменения, выявлять ключевые элементы, рыночные и специфические риски	ПК9в1: навыками принятия рациональных управленческих решений на уровне органов государственного регулирования; методами анализа рыночных и специфических рисков с целью использования его результатов при принятии управленческих решений
Повышенный	ПК9з2: экономические основы поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли, методы их оценки и прогнозирования	ПК9у2: оценивать влияние факторов макросреды на организации в системе менеджмента государственного и муниципального управления; анализировать поведение потребителей экономических благ, факторы формирования потребительского спроса	ПК9в2: навыками анализа субъектов рынка, конъюнктуры рынка, потребительской удовлетворенности, поведения потребителей экономических благ с учетом влияния динамических процессов на их структуру

6.3. Паспорт оценочных материалов

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контролируемые планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по программе	Вид контроля/используемые оценочные средства	
			Текущий	Промежуточный
1.	Особенности коммерции в сфере услуг	ПК8з1, ПК8з2, ПК8у1, ПК8у2, ПК8в1, ПК8в2, ПК9з1, ПК9з2, ПК9у1, ПК9у2, ПК9в1, ПК9в2	Оценка докладов Тестирование	Зачет

2.	Управление качеством услуг	ПК8з1, ПК8з2, ПК8у1, ПК8у2, ПК8в1, ПК8в2, ПК9з1, ПК9з2, ПК9у1, ПК9у2, ПК9в1, ПК9в2	Оценка докладов Тестирование	Зачет
----	----------------------------	--	---------------------------------	-------

6.4.Оценочные материалы для текущего контроля

Примерная тематика докладов

Раздел дисциплины	Темы
Особенности коммерции в сфере услуг	<ol style="list-style-type: none"> 1. Развитие сферы услуг в России 2. Развитие сферы услуг за рубежом. 3. Актуальные направления развития сервиса. 4. Современные виды услуг. 5. Развитие рынка медицинских услуг 6. Развитие рынка услуг связи 7. Развитие рынка инжиниринговых услуг 8. Развитие рынка услуг ЖКХ 9. Развитие рынка услуг общественного питания 10. Развитие рынка развлекательных услуг 11. Развитие рынка маркетинговых услуг 12. Развитие рынка транспортных услуг 13. Развитие рынка образовательных услуг
Управление качеством услуг	<ol style="list-style-type: none"> 1. Применение информационных технологий в управлении качеством услуг. 2. Технологии обслуживания в различных сферах деятельности. 3. Способы работы с жалобами клиентов в Интернете. 4. Этические особенности управления отношениями с потребителями. 5. Практика применения стандартов качества в деятельности российских компаний. 6. Практика применения стандартов качества в деятельности зарубежных компаний.

Задания для тестирования по дисциплине для оценки сформированности компетенций (min 20, max 50 + ссылку на ЭИОС с тестами) <https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=514>

Какое из перечисленных направлений деятельности не относится к коммерческой деятельности?

- организация перепродажи приобретенного товара или сбыта готовой продукции с учетом запланированной прибыли
- поиск и выбор наилучшего партнера среди поставщиков и потребителей
- планирование и оперативное управление производством реализуемой продукции
- прогнозирование и оперативный учет рыночных изменений

Выберите объекты коммерции

- товарно-материальные ценности
- услуги
- информация
- трудовые ресурсы

Можно ли сказать, что коммерция – это вид предпринимательской деятельности, ориентированный на получение прибыли

- да
- нет
- нельзя однозначно ответить

Что не относится к характеристикам услуг?

- неосвязаемость
- непостоянство качества
- одновременность производства и потребления
- наличие стандартов

Какая характеристика услуги отражает зависимость качества от квалификации персонала?

- неосвязаемость
- непостоянство качества
- одновременность производства и потребления
- невозможность хранения

Какая характеристика услуги отражает ее неразделимость?

- неосвязаемость
- непостоянство качества
- одновременность производства и потребления
- невозможность хранения

Какая характеристика услуги означает несохраняемость услуги?

- неосвязаемость
- непостоянство качества
- одновременность производства и потребления
- невозможность хранения

Какая характеристика услуги отражает субъективность оценки качества?

- неосвязаемость
- непостоянство качества
- одновременность производства и потребления
- невозможность хранения

По какому критерию услуги разделяются на дискретные и непрерывные?

- объект
- покупательский мотив
- длительность связи с потребителем
- необходимость присутствия потребителей

По какому критерию услуги разделяются на услуги, производимые людьми и с помощью оборудования?

- объект
- покупательский мотив
- длительность связи с потребителем
- необходимость присутствия потребителей

Виды жалоб клиентов:

- инструментальные
- неинструментальные
- оба ответа верны

Коммерческий успех услуги – это:

- определенный объем продаж
- объем полученной прибыли
- доля услуги на рынке
- соотношение полученных доходов и прибыли организации к прогнозируемым

Какая информация может быть получена на основе карты путешествия потребителя?

- точки пересечений каналов коммуникации и продаж
- контекст использования и ограничения

- проблемы клиентов в точках и каналах взаимодействия
- все ответы верны

Какие источники могут быть использованы для формирования карты путешествия потребителя?

- исследования рынка
- результаты полевых исследований
- веб-аналитика
- все ответы верны

Что необходимо определить для внедрения карты путешествия потребителя?

- целевые аудитории
- портреты покупателей
- действия покупателя по воронке продаж
- все ответы верны

Работа с клиентом завершается, когда происходит покупка услуги:

- да
- нет
- нельзя дать однозначный ответ

Удовлетворенность услугой оказывает влияние на лояльность потребителя:

- да
- нет
- нельзя дать однозначный ответ

Наилучший для компании способ реакции недовольного клиента:

- направление жалобы
- размещение негативного сообщения в социальной сети
- отказ от потребления услуги
- нет верного ответа

Жалоба клиента –

- ценная информация для повышения качества услуги
- негативная информация, которую следует избегать

Модель оценки качества:

- SERVQUAL
- SERVQAUN
- SERVICE
- SERVNET

6.5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

Фонд вопросов для проведения промежуточного контроля в форме зачета

Раздел дисциплины	Вопросы
Особенности коммерции в сфере услуг	<p>Понятие сервиса и услуги</p> <p>Сервисная экономика</p> <p>Развитие сферы услуг в России и за рубежом</p> <p>Услуги как объект коммерции</p> <p>Особенности услуг</p> <p>Классификация услуг</p>
Управление качеством услуг	<p>Качество услуг</p> <p>Критерии оценки качества услуг</p> <p>Методы оценки качества услуг</p> <p>Каналы предоставления услуг</p>

	Показатели оценки удовлетворенности потребителей качеством обслуживания Способы оценки удовлетворенности потребителей качеством обслуживания Виды рекламаций и жалоб потребителей услуг Типология клиентов по видам жалоб Стратегии работы с жалобами клиентов Повышение качества услуг Эффективность обслуживания Разработка стандартов обслуживания Оптимизация затрат на сервис Российская практика разработки нормативов в сфере услуг Особенности управления отношениями с потребителями услуг Взаимосвязь коммерции и маркетинга услуг
--	---

6.6. Шкалы и критерии оценивания по формам текущего контроля и промежуточной аттестации

Шкала и критерии оценивания

Оценка	Критерии оценивания для мероприятий контроля с применением 2-х балльной системы
«зачтено»	ПК8з1, ПК8у1, ПК8в1, ПК9з1, ПК9у1, ПК9в1
«не зачтено»	Результаты обучения не сформированы на пороговом уровне