

## **Б1.В.ДВ.11.2 Управление услугами в торговле**

### **Цель дисциплины:**

Целью освоения учебной дисциплины «Управление услугами в торговле» является освоение теоретических знаний в области методологии и управления услугами торговых предприятий, приобретение умений использовать эти знания в профессиональной деятельности и формирование необходимых компетенций.

Дисциплина основывается на знаниях следующих дисциплин: «Методы принятия управленческих решений», «Экономика фирмы (Экономика торговой организации)», «Оценка хозяйственных рисков торговой деятельности».

Для успешного освоения дисциплины «Управление услугами в торговле», студент должен:

### **Знать:**

– подходы к разработке стратегического плана маркетинга торговой организации (ПК–5);

– компьютерные технологии, основные направления их использования в профессиональной и научной деятельности, современные средства обработки информации, глобальные информационные системы, экспертные системы, компьютерные сети, системы автоматизированного управления (ПК–16).

### **Уметь:**

– использовать информационные технологии при разработке проектов профессиональной деятельности (ПК–15);

– использовать методы моделирования применительно к тенденциям развития бизнес-процессов (ПК–7).

### **Владеть:**

– методами анализа последовательности осуществления научно-производственной и профессиональной деятельности (ПК–3).

### **Учебные задачи дисциплины:**

Задачами дисциплины являются:

- освоение основ управления услугами торговых предприятий в сфере товарного обращения;

- изучение методов организации и управления деятельностью предприятий в области предоставления услуг их потребителям;

- овладение методологией определения необходимых услуг на рынке потребительских товаров;

- изучение нормативно-правовой базы государственного регулирования и контроля развития основных и дополнительных услуг в предприятиях торговли.

## **Место дисциплины в структуре ОПОП ВО (основной профессиональной образовательной программы высшего образования)**

Дисциплина «Управление услугами в торговле» является дисциплиной по выбору и относится к вариативной части учебного плана.

Дисциплина основывается на знании следующих дисциплин: «Социология», «Психология менеджмента», «Деловые коммуникации», «Управление персоналом».

Для успешного освоения дисциплины «Управление услугами в торговле», студент должен:

### **Знать:**

- основные экономические категории, законы и теории, показатели, их классификации и способы определения;
- общей характеристики процессов сбора, передачи, обработки и накопления информации, средств их реализации, программного обеспечения и технологии программирования;
- статистических методов оценки и прогнозирования деятельности по оказанию услуг предприятиями;
- нормативно-правовой базы стандартизации, метрологии, деятельности по оценке и подтверждению соответствия;
- номенклатурных, количественных, качественных характеристик услуг, их классификации, обеспечения полной информации об услугах и их специфики;
- субъектов и договоров в профессиональной деятельности;
- организационно-правовых форм юридических лиц и индивидуальных предпринимателей;
- учета, отчетности о деятельности в области предоставления услуг.

### **Уметь:**

- применять экономические термины, законы и теории, определять экономические показатели;
- производить расчеты математических величин;
- осуществлять процессы сбора, передачи, обработки и накопления информации, пользоваться локальными и глобальными сетями компьютеров и интернета;
- применять ресурсосберегающие технологии;
- применять статистические методы обработки данных;
- оценивать качество, учитывать формирующие и регулировать сохраняющие услуги факторы, получать информацию об основополагающих характеристиках услуг;
- применять техническое и метрологическое законодательство, работать с нормативными документами, распознавать формы подтверждения соответствия, различать международные и национальные единицы измерения.

### **Владеть:**

- методами экономической теории;

- основами математического анализа и моделирования, математического аппарата при решении проблем в области предоставления услуг;
- средствами реализации информационных процессов и применения их при изучении деятельности в области предоставления услуг;
- навыками работы с нормативными и техническими документами по оценке и подтверждению соответствия обязательным требованиям;
- опытом работы с действующими федеральными законами и нормативными документами, необходимыми для осуществления деятельности по оказанию услуг;

### **Требования к результатам освоения содержания дисциплины**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

#### **общепрофессиональные:**

**ОПК-1 - владением навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности.**

В результате освоения компетенции ОПК - 1 студент должен:

**знать:**

- нормативные и правовые документы в области услуг торговли;

**уметь:**

- использовать источники экономической, социальной, управленческой информации;

**владеть:**

- современными методами сбора, обработки и анализа экономических и социальных данных;
- навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в области услуг торговли

**ОПК-2 - способностью находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений.**

В результате освоения компетенции ОПК - 2 студент должен:

**знать:**

основные понятия, профессиональную терминологию в области принятия организационно-управленческих решений;

- общий процесс, технологии, принципы и методы принятия организационно-- управленческих решений и оценки их последствий;

- формы ответственности за принятые организационно-управленческие решения.–

**уметь:**

- обосновывать выбор принимаемых организационно-управленческих решений;
- нести ответственность за принятые организационно-управленческие решения.

**владеть:**

- приемами выбора оптимальных организационно-управленческих решений;
- методами оценки их последствий и несения ответственности.

**ОПК-6 - владением методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций.**

В результате освоения компетенции ОПК - 6 студент должен:

**знать:**

- сущность методов анализа, способов получения, обобщения и систематизации информации о предприятии;

**уметь:**

- использовать методы при принятии решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций;

**владеть:**

- методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций.

**профессиональные:**

**ПК-6 - способностью участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций или программой организационных изменений.**

В результате освоения компетенции ПК - 6 студент должен:

**знать:**

- механизм управления проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций или программой организационных изменений;

- этапы внедрения технологических и продуктовых инноваций;

**уметь:**

- проводить исследования инновационных проектов,
- осуществлять экспертизу инновационных проектов,

**владеть:**

- методами экономической оценки инвестиций в инновации;
- расчетом финансово-экономических показателей, характеризующих инновационную деятельность;

**ПК-17 - способностью оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели.**

В результате освоения компетенции ПК - 17 студент должен:

**знать:**

- способы оценки конкурентоспособности услуг торговли; - методы оценки экономических условий проектирования цепей поставок;
- методы оценки эффективности услуг торговли;
- критерии оценки конкурентоспособности услуг торговли;

**уметь:**

- критически оценить предлагаемые варианты услуг торговли, с учетом критериев социально-экономической эффективности, рисков и возможных социально-экономических последствий;

- оценивать экономические условия формирования услуг в торговле;

**владеть:**

- методами оценки экономических условий проектирования услг;
- методами оценки социальных условий проектирования услуг.

**ПК-18 - владением навыками бизнес-планирования создания и развития новых организаций (направлений деятельности, продуктов).**

В результате освоения компетенции ПК -18 студент должен:

**знать:**

- основные особенности российской экономики, ее институциональную структуру,
- направления экономической политики государства.

**уметь:**

- планирования создания и развития торговых организаций (направлений деятельности, услг).

**- владеть:**

- навыками бизнес-планирования создания и развития торговых организаций (направлений деятельности, услуг)

**Содержание дисциплины:**

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (темы)
1	Сущность и социально-экономическое значение услуг
2	Содержание услуг в торговле
3	Управление услугами в торговле потребительскими товарами
4	Управление качеством услуг в торговле
5	Методологические основы оценки эффективности услуг в торговле потребительскими товарами

**Форма контроля – зачет**