ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**«ЛЕНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**ИМЕНИ А.С. ПУШКИНА»**

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебно-методической

работе

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С.Н.Большаков

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины

**Б1.В.02.08 Договорные отношения в сервисной деятельности**

Направление подготовки **43.03.01 СЕРВИС**

Направленность (профиль) **Социально-культурный сервис**

(год начала подготовки – 2022)

Санкт-Петербург

2022

**1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Индекс компетенции | Содержание компетенции  (или ее части) | Индикатор |
| ПК-2 | Способен организовать работу поставщиков услуг, принимать решения об организации сервисной деятельности и оказания услуг в интересах потребителей | ПК-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организовывает их выполнение  ПК-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания |

**2. Место дисциплины в структуре ОП:**

Цель дисциплины: усвоение основ теоретических знаний и практических навыков, необходимых для проведения договорной компании и для организации продаж услуг в сфере социально-культурного сервиса

Задачи дисциплины:

* научиться осуществлять контроль качества процесса обслуживания предприятий сервиса с учетом требований установленных нормативными документами и требованиями организаций сервисной деятельности
* уметь консультировать, заключать договоры и оформлять документы на оказание услуг по диагностированию и контролю качества сервисной деятельности
* уметь обрабатывать рекламации от клиентов относительно качества предоставленных слуг

Место дисциплины: дисциплина относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений.

**3. Объем дисциплины и виды учебной работы:**

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 академических часов *(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам).*

Очная форма обучения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час | |
|  |  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | 48 | |
| в том числе: |  | |
| Лекции | 16 | - |
| Лабораторные работы / Практические занятия (в т.ч. зачет\*) | 32/- | -/- |
| **Самостоятельная работа (всего)** | 60 | |
| **Вид промежуточной аттестации (зачет):** | - | |
| контактная работа | - | |
| самостоятельная работа по подготовке к зачету | - | |
| **Общая трудоемкость дисциплины (в час. /з.е.)** | 108/3 | |

\*Зачет проводится на последнем занятии

Заочная форма обучения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час | |
|  |  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | 18 | |
| в том числе: |  | |
| Лекции | 8 | - |
| Лабораторные работы/ Практические занятия | 10/- | -/- |
| **Самостоятельная работа (всего)** | 86 | |
| **Вид промежуточной аттестации (зачет):** | 4 | |
| контактная работа | 0,25 | |
| самостоятельная работа по подготовке к зачету | 3,75 | |
| **Вид промежуточной аттестации (экзамен):** | - | |
| контактная работа | - | |
| самостоятельная работа по подготовке к экзамену | - | |
| **Общая трудоемкость дисциплины (в час. /з.е.)** | 108/3 | |

**4.СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:**

При проведении учебных занятий обеспечивается 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, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей**).**

**4.1 Блоки (разделы) дисциплины.**

|  |  |
| --- | --- |
| № | Наименование блока (раздела) дисциплины |
| 1 | Тема 1. Ключевые бизнес-процессы в организации продаж |
| 2 | Тема 2. Основные методики эффективных продаж |
| 3 | Тема 3. Организация обслуживания потребителей |
| 4 | Тема 4. Вербальные и невербальные технологии продаж. |
| 5 | Тема 5. Договорные отношения в сфере СКС |
| 6 | Тема 6. Нормативно-правовое регулирование договорных отношений в сфере СКС |

**4.2. Примерная тематика курсовых работ (проектов):**

Курсовая работа по дисциплине не предусмотрена учебным планом.

**4.3. Перечень занятий, проводимых в активной и интерактивной формах, обеспечивающих развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств. Практическая подготовка\*.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование блока (раздела) дисциплины** | **Занятия, проводимые в активной и интерактивной формах** | | **Практическая подготовка\*** |
| **Форма проведения занятия** | **Наименование видов занятий** |
| 1. | Ключевые бизнес-процессы в организации продаж | работа в группах | лабораторная работа |  |
| 2. | Основные методики эффективных продаж | работа в группах | лабораторная работа |  |
| 3. | Организация обслуживания потребителей | работа в группах | лабораторная работа |  |
| 5. | Договорные отношения в сфере СКС | работа в группах | лабораторная работа |  |

**5. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине:**

**5.1. Темы конспектов:**

1. Активные и пассивные приемы продажи. Условия их эффективного применения.
2. Актуальные способы оценки эффективности рекламных аргументов.
3. Визуальная оценка готовности клиента к совершению сделки.
4. Визуальные типы покупателей и их экспресс-оценка.
5. Влияние динамики цен на объемы реализации товаров и услуг.
6. Генерирование показателей качества торгового обслуживания населения в зависимости от текущей ситуации продажи.
7. Использование IT-технологий продажи. Их положительные и отрицательные стороны.
8. Качество торгового обслуживания и методы его оценки.
9. Классификация возможных целей воздействия на потенциальных покупателей.
10. Кросс-культурные особенности восприятия рекламных аргументов.
11. Культура торгового обслуживания и методы ее оценки.
12. Этапы договорных отношений
13. Договорные отношения с точки зрения государственного регулирования

**5.2. Вопросы для подготовки к лабораторным Занятиям и устного опроса:**

**Тема 1. Ключевые бизнес-процессы в организации продаж**

1. Классификация методов и форм продажи.
2. Классификация основных стадий процесса продажи.

**Тема 2. Основные методики эффективных продаж**

1. Методы тестирования структуры личности продавца.
2. Мотивы покупок и условия их проявления.
3. Нематериальное стимулирование трудовой деятельности продавцов
4. Основные варианты расчета оптимальных цен и условия их применения.

**Тема 3. Организация обслуживания потребителей**

1. Принципы проектирования оптимальных систем оплаты труда продавцов.
2. Принципы размещения товаров и услуг в местах их продажи.
3. Принципы составления торгового письма.
4. Принципы формирования интерьера мест продажи.
5. Принципы формирования экстерьера мест продажи.
6. Психологические типы покупателей и их визуальные характеристики.

**Тема 4. Вербальные и невербальные технологии продаж**

1. Способы повышения эффективности устных рекламных аргументов.
2. Стадии деловой беседы в процессе продажи товаров и услуг.
3. Структура личности продавца и ее влияние на эффективность его трудовой деятельности.
4. Требования к внешним данным продавца.

**Тема 5. Договорные отношения в сфере СКС**

1. Понятие и функции договора.
2. Публичный договор.
3. Предварительный договор.
4. Возмездные и безвозмездные договоры.
5. Договор в пользу третьего лица.
6. Содержание договора. Существенные условия договора: виды, значение.

**Тема 6. Нормативно-правовое регулирование договорных отношений в сфере СКС**

1. Оферта: признаки, виды, гражданско-правовое значение.
2. Заключение договора: понятие, способы.
3. Действие договора во времени.
4. Преддоговорные споры и преддоговорная ответственность.
5. Перемена лиц в обязательстве: понятие, способы.

**6 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости:**

**6.1. Текущий контроль**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | № блока (раздела) дисциплины | Форма текущего контроля |
| 1 | Тема 1. Ключевые бизнес-процессы в организации продаж | Защита отчета по результатам выполнения лабораторных занятий |
| 2 | Тема 2. Основные методики эффективных продаж | Защита отчета по результатам выполнения лабораторных занятий |
| 3 | Тема 3. Организация обслуживания потребителей | Защита отчета по результатам выполнения лабораторных занятий |
| 4 | Тема 4. Вербальные и невербальные технологии продаж. | Составление конспектов |
| 5 | Тема 5. Договорные отношения в сфере СКС | Защита отчета по результатам выполнения лабораторных занятий |
| 6 | Тема 6. Нормативно-правовое регулирование договорных отношений в сфере СКС | Составление конспектов |

**7. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Авторы | Место издания | Год издания | Наличие | |
| печатные издания | ЭБС (адрес в сети Интернет) |
| 1. | Технологии электронных продаж | Журавлева Т.Ю. | Саратов: Вузовское образование | 2015 |  | <http://biblioclub.ru> |
| 2. | Основы коммерческой деятельности учебник для СПО | И. М. Синяева, О. Н.  Жильцова, С. В. Земляк, В. В. Синяев. | М. : Издательство Юрайт | 2018 |  | <http://biblioclub.ru> |

**8. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**

1. «НЭБ». Национальная электронная библиотека. – Режим доступа: [http://нэб.рф/](http://www.biblioclub.ru/)
2. «eLibrary». Научная электронная библиотека. – Режим доступа: [https://elibrary.ru](https://elibrary.ru/)
3. «КиберЛенинка». Научная электронная библиотека. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/>
4. ЭБС «Университетская библиотека онлайн». – Режим доступа: [http://www.biblioclub.ru/](http://www.knigafund.ru/)
5. Российская государственная библиотека. – Режим доступа: <http://www.rsl.ru/>
6. Официальный сайт Научно-исследовательского института автомобильного транспорта. – Режим доступа: https://www.niiat.ru/
7. Официальный сайт Московского автомобильно-дорожного государственного технического университета. – Режим доступа: http://www.madi.ru/
8. Международная ассоциация предприятий городского электрического транспорта. – Режим доступа: http://mapget.ru/association/

**9. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

В ходе осуществления образовательного процесса используются следующие информационные технологии:

- средства визуального отображения и представления информации (LibreOffice) для создания визуальных презентаций как преподавателем (при проведении занятий) так и обучаемым при подготовке докладов для семинарского занятия.

- средства телекоммуникационного общения (электронная почта и т.п.) преподавателя и обучаемого.

- использование обучаемым возможностей информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» при осуществлении самостоятельной работы.

**9.1. Требования к программному обеспечению учебного процесса**

Для успешного освоения дисциплины, обучающийся использует следующие программные средства:

* Windows 10 x64,
* MicrosoftOffice 2016.

**9.2. Информационно-справочные системы (при необходимости):**

Информационно-справочная правовая система «Гарант».

**10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие примерным программам дисциплин (модулей), рабочим учебным программам дисциплин (модулей).

Для изучения дисциплины используется следующее оборудование: аудитория, укомплектованная мебелью для обучающихся и преподавателя, доской, ПК с выходом в интернет, мультимедийным проектором и экраном.

Для самостоятельной работы обучающихся используется аудитория, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами (ПК с выходом в интернет и обеспечением доступа в электронно-информационно-образовательную среду организации).