

Учреждение образования «Белорусский государственный экономический университет»

Факультет коммерции и туристической индустрии
Кафедра экономики торговли и услуг

СОГЛАСОВАНО

Председатель методической
комиссии по специальности

«__» _____ 20__ г.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС
(ЭЛЕКТРОННЫЙ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС)
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

**«СЕРВИСНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ТОРГОВОГО И РЕСТОРАННОГО
БИЗНЕСА»**

для специальности 7-06-0413-01 «Коммерция»

Составители:

Микулич И.М., кандидат экономических наук, доцент
Кармызов А.В., магистр экономических наук

Рассмотрено и утверждено на заседании научно-методического совета БГЭУ
_____ «__» _____ 20__ г., протокол N ____

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	3
Учебно-программная документация	4
Учебная программа учебной дисциплины «Сервисные технологии торгового и ресторанного бизнеса»	5
Пояснительная записка	5
Содержание учебного материала	8
Учебно-методическая карта учебной дисциплины	12
Информационно-методическая часть	14
Список рекомендованной литературы	15
Перечень рекомендуемых форм диагностики	18
Учебно-методическая документация	19
Краткий конспект лекций	20
Тема 1. Сервис и сервисные технологии как основа построения успешных бизнес-моделей в сфере услуг	20
Тема 2. Организация сервиса в объектах торговли и общественного питания различных форматов, классов и типов	30
Тема 3. Функционально-стоимостная оценка бизнес-процессов как основа поддержания экономически эффективного сервиса	40
Тема 4. Сервисные инновации в торговом и ресторанном бизнесе	49
Тема 5. Планирование, прогнозирование и контроль реализации сервисных технологий в торговом и ресторанном бизнесе	57
План практических занятий для магистрантов дневной формы получения образования	63
План практических занятий для магистрантов заочной формы получения образования	67
Тематика рефератов и индивидуальных заданий	68
Требования к научным работам	69
Методические материалы для контроля знаний магистрантов	72
Вопросы для подготовки зачету	73
Вспомогательные материалы	75
Список рекомендованной литературы	76

Введение

Сервисные технологии в торговле и общепите играют важную роль в улучшении качества обслуживания клиентов. Они позволяют автоматизировать процессы, ускорить обработку заказов, сократить время ожидания и улучшить точность выполнения заказов. Кроме того, сервисные технологии позволяют собирать и анализировать данные о клиентах, что помогает улучшить качество обслуживания и предоставить более персонализированный подход к каждому клиенту. В результате, использование сервисных технологий в торговле и общепите позволяет повысить уровень удовлетворенности клиентов и увеличить прибыльность бизнеса. Знание и владение современными сервисными технологиями важны для различных категорий людей и организаций: владельцев бизнеса и управленцев, работников служб обслуживания и поддержки клиентов, IT-специалистов и разработчиков, консультантов и специалисты по управлению проектами, а также для самих потребителей услуг.

Целью преподавания учебной дисциплины «Сервисные технологии торгового и ресторанного бизнеса» является формирование у обучаемых устойчивых специальных компетенций, которые могут быть применены ими при осуществлении профессиональной деятельности в сфере услуг. Сервисные технологии в современных условиях являются ключевым фактором для успеха бизнеса.

Освоение материала учебной дисциплины «Сервисные технологии торгового и ресторанного бизнеса» должно помочь магистрантам специальности «Коммерция» предметно освоить организационно-экономические особенности применения современных сервисных технологий в торговле и общественном питании. Они могут включать в себя программное обеспечение, аппаратные средства, методы и процессы, которые позволяют компаниям управлять и оптимизировать свои бизнес-процессы, повышать уровень сервиса и удовлетворенности клиентов.

Преподавание данной учебной дисциплины организуется на кафедре экономики торговли услуг Белорусского государственного экономического университета.

Учебно-методический комплекс состоит из последовательно раскрывающих механизм преподавания и усвоения данной дисциплины четырех разделов: учебно-программная документация; учебно-методическая документация; материалы для контроля знаний; вспомогательные материалы.