

Аннотация рабочей программы дисциплины

Б1.В.ДВ.09.02 «ОСНОВЫ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА»

Название кафедры: кафедра механики и автотранспортного сервиса

1. Цель и задачи дисциплины

Целью изучения дисциплины является подготовка студентов к профессиональной деятельности, направленной на изучение теоретических основ организации и планирования предприятий сервиса в современных рыночных условиях Российской Федерации.

Задачи изучения дисциплины:

- изучение истории развития науки об организации предприятий сервиса;
- подготовка и организация высокотехнологичных предприятий сервиса;
- организация вспомогательных цехов и служб предприятия сервиса;
- стратегическое и оперативное планирование в сервисе;
- освоение методов управления предприятием сервиса;
- освоение методов управления персоналом, рациональной организации труда.

2. Место дисциплины в структуре учебного плана

Дисциплина «Основы функционирования предприятий сервиса» является дисциплиной по выбору Блока 1 учебного плана подготовки бакалавра по направлению 43.03.01. «Сервис».

Дисциплина «Основы функционирования предприятий сервиса» базируется на знаниях, полученных в процессе изучения дисциплин «Управление качеством в сервисе», «Техническое обслуживание и ремонт автомобилей», «Процессы и оборудование производства машин», «Сервисология».

Основные положения дисциплины «Основы функционирования предприятий сервиса» будут использованы при изучении учебных дисциплин: «Управление сервисной деятельностью», «Обеспечение конкурентоспособности предприятий сферы сервиса», «Технология и организация фирменного обслуживания и материально-техническое обеспечение в автосервисе» и в повышении эффективности выполнения заданий на производственной практике.

3. Требования к результатам освоения дисциплины.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций:

- способность использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК-2);

- способность использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права (ОК-6);
- готовность пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий (ОК-8);
- готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2);
- готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1);
- готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-2);
- готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-3);
- готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-4);
- готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-6);
- готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ПК-7);
- способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-8);
- готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК-10);
- готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (ПК-12).

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

- основные положения и понятия научной организации труда;
- хронологию развития науки об организации предприятий сервиса;
- основные работы учёных и практиков в области НОТ;
- организацию основного и вспомогательного производства на предприятии сервиса;
- основные технологические процессы на предприятии сервиса;
- структуру современного предприятия сервиса;
- принципы планирования на предприятии сервиса.

Уметь:

- проектировать процессы оказания услуг во времени и в пространстве;

- выбирать рациональные формы организации производственных подразделений;
- выбирать методы организации и стимулирования труда персонала;
- производить анализ конкретных производственных условий, и на его основе принимать оптимальные организационно-управленческие решения;
- разрабатывать мероприятия по повышению качества и снижению себестоимости оказания услуг.

Владеть:

- навыками работы с персоналом предприятия сервиса;
- методами создания бизнес-плана на предприятии сервиса.

4. Общий объем дисциплины: 5 з.е. (180 час.)

5. Дополнительная информация:

Образовательные технологии в процессе изучения дисциплины - используются как традиционные, так и инновационные технологии проектного, игрового, ситуативно-ролевого, объяснительно-иллюстративного обучения с элементами проблемного изложения, активные и интерактивные методы, диспуты, индивидуальные занятия, контрольные работы.

Материально-техническое обеспечение дисциплины: оснащенная мультимедийная аудитория, компьютерный класс доступом к сети Интернет.

6. Виды и формы промежуточной аттестации

Экзамен, контрольная работа (6 семестр).