

Аннотация рабочей программы дисциплины

Б1.Б.22 «СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»

Название кафедры: кафедра механики и автотранспортного сервиса

1. Цель и задачи дисциплины

Целью изучения учебной дисциплины «Сервисная деятельность» является формирование у студентов первоначальных представлений о профессиональной деятельности специалиста по сервису и знакомство с основными объектами деятельности.

Задачи изучения дисциплины:

- а) выяснить сущность и соотношение категорий «сервис», «сервисная деятельность», «услуга», «сфера услуг»;
- б) рассмотреть основные вопросы истории сервиса в России;
- в) изучить особенности экономических отношений в сервисной деятельности и в сфере услуг;
- г) изучить основные закономерности и тенденции развития сервисной деятельности и сферы услуг на рубеже XX-XXI вв.;
- д) рассмотреть вопросы теории и практики организации сервиса, а также выявить воздействие психологических, этических и эстетических факторов на качество обслуживания.

2. Место дисциплины в структуре учебного плана

Дисциплина «Сервисная деятельность» включена в базовую часть Блока 1 учебного плана подготовки бакалавра по направлению 43.03.01. «Сервис».

Освоение дисциплины «Сервисная деятельность» опирается на знания, умения и виды деятельности, приобретенные студентами при изучении дисциплин: «История», «Философия», «Информатика», «Экономика», «Сервисология» и другие.

Дисциплина «Сервисная деятельность» является основой для изучения дисциплин: «Управление сервисной деятельностью», «Технология и организация фирменного обслуживания и материально-техническое обеспечение в автосервисе», «Организация делового общения в сервисной деятельности», «Обеспечение конкурентоспособности предприятий сферы сервиса» для последующего изучения других дисциплин.

3. Требования к результатам освоения дисциплины.

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

- способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4);

- 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 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);
- способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-9);
- готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11).

В результате изучения дисциплины студент должен:

- знать содержание ключевых понятий предмета «Сервисная деятельность», таких как «услуга», «сервис», «потребитель», «сервисная технология», «контактная зона» и др.; социальное значение общения, его разновидности и формы, роль коммуникации в сервисной деятельности, механизмы действия и способы проявления законов и закономерностей в различных типах межличностных отношений; теоретические и эмпирические законы удовлетворения потребностей человека, способы и средства оказания услуг, роль сервиса в жизнедеятельности человека;
- уметь оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей; работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; применять информационные технологии, офисное оборудование и персональные средства в сервисной деятельности; проводить исследования рынка и осуществлять продвижение услуг и др.;
- владеть умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителями в процессе сервисной

деятельности; основами обеспечения безопасности жизнедеятельности в производственных, бытовых условиях и в чрезвычайных ситуациях.

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 (6 семестр).