

Аннотация рабочей программы дисциплины

Б1.Б.26 «ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ В СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»

Название кафедры: кафедра механики и автотранспортного сервиса

1. Цель и задачи дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование у студентов целостного представления о правилах делового общения, его функциях и видах; принципах и нормах в деловых и общественных отношениях; формирование у студентов современную культуру профессионального общения, основанную на этических принципах и нормах.

Задачи дисциплины:

- формирование основ эстетического поведения;
- овладение наукой и искусством общения;
- освоение правил делового этикета;
- умение профессионально провести телефонный разговор;
- развитие навыков проведения деловых бесед и переговоров с учетом особенностей собеседников, их психологии, обычаев.

2. Место дисциплины в структуре учебного плана

Дисциплина «Организация делового общения в сервисной деятельности» включена в базовую часть Блока 1 учебного плана подготовки бакалавра по направлению 43.03.01. «Сервис».

Освоение дисциплины опирается на знания, умения и виды деятельности, приобретенные студентами при изучении дисциплины: «Культурология», «Социология», «Психодиагностика», «Сервисология».

3. Требования к результатам освоения дисциплины.

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

- способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-3);
- способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4);
- способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса (ОПК-1);

- 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 участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-4);
- 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: этику сферы сервиса и услуг, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания, профессиональную этику и этикет;

Уметь: находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов; соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета;

Владеть: методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителями в процессе сервисной деятельности, основами профессиональной этики и этикета

4. Общий объем дисциплины: 3 з.е. (108 час.)

5. Дополнительная информация:

На лекционных занятиях по дисциплине целесообразно применять традиционную технологию обучения в сочетании с технологиями полного усвоения, лекции-визуализации и презентации, а на практических занятиях – технологию развития творческой деятельности будущих специалистов в сочетании с технологиями коллективного взаимодействия и развивающего обучения.

6. Виды и формы промежуточной аттестации

Зачет, реферат (8 семестр).