

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 13.09.2023 09:59:07

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8af96f

(Электронный документ)

Аннотация дисциплины

Наименование дисциплины	Безопасность обслуживания потребителей
Содержание	1. Концепция безопасности предприятия сервиса (основные критерии, основные источники угроз, взаимодействие сервиса транспортных средств с клиентами). 2. Содержание системы обеспечения безопасности предприятия сервиса. 3. Критерии, показатели и методы анализа безопасности. 4. Правила безопасного оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту ТС (общие положения Постановления правительства, информация об услугах, порядок приема заказов и оформления договоров, порядок оплаты оказываемых услуг, порядок оказания услуг, ответственность исполнителя). 5. Информационное обеспечение процесса оказания услуги (право потребителя на безопасность услуги, право потребителя на информацию об изготовителе и о услугах, обязанность исполнителя информировать потребителя об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество оказываемой услуги). 6. Защита потребителей при выполнении работ (оказании услуг). 7. Обработка и защита персональных данных клиента автосервиса (общие положения, понятие и состав персональных данных клиента, конфиденциальность персональных данных, права и обязанности клиента, обязанности автосервиса при обработке персональных данных, защита, обработка и передача персональных данных клиентов, ответственность за разглашение информации, содержащей персональные данные клиента). Анализ опасных и вредных производственных факторов, влияющих на качество предоставляемых услуг. Требования к безопасной организации сервиса транспортных средств, к техническому оснащению, к состоянию здоровья и уровню подготовленности участников, к страхованию жизни. Организация порядка инструктажа клиента, присутствующего в ремонтной зоне автосервиса.
Реализуемые компетенции	Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (УК-8)
Результаты освоения дисциплины (модуля)	Код компетенции УК-8 Знать: - понятийный аппарат и методы обеспечения безопасности в деятельности автосервисного предприятия; - методологию организации систем безопасности в сервисной деятельности; - основные категории, элементы и принципы организации безопасности в сервисной деятельности; - основные направления политики автосервиса. Уметь: - анализировать специфику с точки зрения допустимости и возможности появления различных рисков в процессе ее предоставления; - строить дерево рисков в сервисной деятельности;

	- обеспечивать безопасность обслуживания потребителей автосервисных услуг; - соблюдать требования охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности. Владеть: - проектирования и организации системы мероприятий, направленных на обеспечение безопасности объектов и субъектов сервисной деятельности; - навыками по разработке мер преодоления проблемных ситуаций на сервисе транспортных средств; - принципами и направлениями политики в области сохранения данных на предприятии; - навыками анализа и оценки уровня развития организационной структуры и обеспечения безопасности процессов сервиса транспортных средств..
Трудоемкость, з.е.	3 з.е.
Форма отчетности	Зачет
Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины	
Основная литература	1. Балакина, Ю. Ю. Человек и его потребности (Сервисология) [Текст] : учеб.пособие / Ю. Ю. Балакина. - Ростов н/Д : Феникс, 2010. - 285 с. 2. Гончаренко, Людмила Петровна. Управление безопасностью [Текст] : учеб.пособие / Л. П. Гончаренко, Е. С. Куценко ; Рос. экон. акад. им. Г. В. Плеханова. - М.:КноРус, 2010. - 272 с. 3. Партыка Т. Л. Информационная безопасность: Учебное пособие / Т.Л. Партыка, И.И. Попов. - 5-е изд., перераб. и доп. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 432 с. (ЭБС ИН-ФРА-М)
Дополнительная литература	1. Комплексная безопасность бизнеса в условиях экономической нестабильности [Электронный ресурс] : материалы науч.-практ. конф. / отв. ред. Е. В. Стельмашонок, С. Н. Максимов. – СПб. : Изд-во СПбГЭУ, 2014. – 151 с. (ЭБС ИНФРА-М) 2. ГОСТ 12.1.004-91 «Система стандартов безопасности труда (ССБТ). Пожарная безопасность. Общие требования» 3. Бычков, В.П. Эффективность производства и предпринимательство в автосервисе: Тамб. гос. техн. ун-та, 2014. – 547 с.