

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 10:58:54

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8af96f

(Электронный документ)

## Аннотация дисциплины

| Наименование                                                                              | Основы сервиса транспортных средств                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| дисциплины                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Содержание                                                                                | Теоретические основы сервисной деятельности. Предпосылки возникновения сервисной деятельности. Сервисная деятельность и потребности человека. Проблемы и перспективы развития современного сервиса. Трудовая деятельность работников сферы обслуживания. Этические аспекты сервисной деятельности. Психологическая культура сервиса. Культура общения с клиентами. Жалобы и конфликты с клиентами. Этика взаимоотношений в трудовом коллективе. Эстетическая культура и этикет. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Реализуемые компетенции                                                                   | ПК-3 готовность к организации и контролю качества и безопасности процессов сервиса, параметров технологических процессов с учетом требований потребителя                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Результаты освоения дисциплины (модуля)                                                   | <b>Код компетенции ПК-3</b><br><b>Знать:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- основные виды потребностей человека;</li><li>- основные научные идеи духовно-культурной деятельности;</li><li>- индивидуальные психические и физиологические потребности человека;</li><li>- различные виды бытового обслуживания и их структуры;</li><li>- историю сервисной деятельности;</li><li>- особенности сервисной деятельности в различных сферах;</li></ul> <b>Уметь:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- искать способы удовлетворения конкретных потребностей;</li><li>- осуществлять планирование различных видов обслуживания человека;</li><li>- устанавливать контакт с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживанию;</li><li>- работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса;</li></ul> <b>Владеть:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- диагностикой особенностей основных потребностей человека;</li><li>- навыками установления социального контакта с потребителями.</li></ul> |
| Трудоемкость, з.е.                                                                        | 4 з.е.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Форма отчетности                                                                          | Зачет в 3 семестре                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Основная литература                                                                       | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Манюхин И.С. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: конспект лекций/ Манюхин И.С. -Электрон. текстовые данные. - Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014.- 64 с.</li><li>2. А.Н. Ременцова, Ю.Н. Фролова: Системы, технологии и организация услуг в автомобильном сервисе: Учебник/ А.Н. Ременцова, Ю.Н. Фролова. – М.: ИЦ «Академия», 2013. – 240 с.</li><li>3. Романович Ж.А. Сервисная деятельность [Электронный</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|                           |                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                           | ресурс]: учебник/ Романович Ж.А., Калачев С.Л. -Электрон. текстовые данные. -М.: Дашков и К, 2015.- 284 с.                                                                                                                                 |
| Дополнительная литература | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Маслоу А. Мотивация и личность. 3-е изд. Спб.: Питер, 2003.- 288 с.</li> <li>2. В.В. Волгин Создание и сертификация– М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2014. – 352 с.</li> </ol> |