

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 09:59:35

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

(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)	Код компетенции ПК-3 Знать: - основные виды потребностей человека; - основные научные идеи духовно-культурной деятельности; - индивидуальные психические и физиологические потребности человека; - различные виды бытового обслуживания и их структуры; - историю сервисной деятельности; - особенности сервисной деятельности в различных сферах; Уметь: - искать способы удовлетворения конкретных потребностей; - осуществлять планирование различных видов обслуживания человека; - устанавливать контакт с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживанию; - работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса; Владеть: - диагностикой особенностей основных потребностей человека; - навыками установления социального контакта с потребителями.
Трудоемкость, з.е.	4 з.е.
Форма отчетности	Зачет в 3 семестре
Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины	
Основная литература	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. 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. 3. Романович Ж.А. Сервисная деятельность [Электронный

	ресурс]: учебник/ Романович Ж.А., Калачев С.Л. -Электрон. текстовые данные. -М.: Дашков и К, 2015.- 284 с.
Дополнительная литература	1. Маслоу А. Мотивация и личность. 3-е изд. Спб.: Питер, 2003.- 288 с. 2. В.В. Волгин Создание и сертификация– М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2014. – 352 с.