

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:

ФИО: Худин Александр Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 27.02.2018 14:27:57

Уникальный программный ключ:

08303ad8de1c60b987361de7089acb309ac3da14374155027a10ee57e73a19

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

"Курский государственный университет"

Кафедра методики, педагогики и психологии профессионального образования

УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания

Ученого совета от 24.04.2017 г., №10

Рабочая программа дисциплины Сервисное обслуживание: региональный аспект

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Профиль подготовки: Сервис автотранспортных средств

Квалификация: бакалавр

Индустриально-педагогический факультет

Форма обучения: очная

Общая трудоемкость 3 ЗЕТ

Виды контроля в семестрах:

зачет(ы) 6

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	6 (3.2)		Итого	
	Неделя			
Вид занятий	уп	рпд	уп	рпд
Лекции	18	18	18	18
Семинарские	36	36	36	36
Итого ауд.	54	54	54	54
Контактная работа	54	54	54	54
Сам. работа	54	54	54	54
Итого	108	108	108	108

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 изучение особенностей организации сервисной деятельности в регионе

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП: Б1.В.ДВ.2

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**ОПК-3: готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя****Знать:**

теоретические аспекты и особенности организации процесса сервисного обслуживания в регионе; особенности потребительских требований в сфере автосервиса

Уметь:

организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя

Владеть:

навыками организации процесса сервисного обслуживания; осуществления рационального выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя

ПК-11: готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса**Знать:**

особенности организации работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса в сфере своей профессиональной деятельности

Уметь:

осуществлять сервисное обслуживание клиента в контактной зоне, консультировать, согласовывать вид, форму и объем процесса сервиса

Владеть:

навыками работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса