

**МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»**

Кафедра «Технология транспортного машиностроения и ремонта
 подвижного состава»

АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

«Потребительские свойства объектов сервиса»

| | |
|--------------------------|----------------------|
| Направление подготовки: | 43.03.01 – Сервис |
| Профиль: | Сервис на транспорте |
| Квалификация выпускника: | Бакалавр |
| Форма обучения: | очно-заочная |
| Год начала подготовки | 2019 |

1. Цели освоения учебной дисциплины

Целью преподавания дисциплины является формирование у студентов знаний теоретических основ, методов проектирования и создания современных объектов сервиса с необходимыми потребительскими свойствами.

В процессе изучения дисциплины студент знакомится с работами отечественных и зарубежных ученых, развивающих это научно-прикладное направление в различных отраслях хозяйствования, в том числе и в транспорте.

2. Место учебной дисциплины в структуре ОП ВО

Учебная дисциплина "Потребительские свойства объектов сервиса" относится к блоку 1 "Дисциплины (модули)" и входит в его базовую часть.

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

| | |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОПК-2 | Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью |
| ОПК-3 | Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности |
| ОПК-4 | Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов |
| ОПК-5 | Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности |

4. Общая трудоемкость дисциплины составляет

10 зачетных единиц (360 ак. ч.).

5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины «Сервисная деятельность» осуществляется в форме лекций и практических занятий. Лекции проводятся в традиционной классно-урочной организационной форме, по типу управления познавательной деятельностью и на 50 % являются традиционными классически-лекционными (объяснительно-иллюстративные), и на 50 % с использованием интерактивных (диалоговых) технологий, в том числе мультимедиа лекция, проблемная лекция, разбор и анализ конкретной ситуации. Практические занятия организованы с использованием технологий развивающего обучения. Часть практического курса выполняется в виде традиционных практических занятий (объяснительно-иллюстративное решение задач). Остальная часть практического курса проводится с использованием интерактивных (диалоговые) технологий, в том числе разбор и анализ конкретных ситуаций, электронный практикум (решение проблемных поставленных задач с помощью современной вычислительной техники и исследование моделей); технологий, основанных на коллективных способах обучения, а также использованием компьютерной тестирующей системы. Самостоятельная работа студента организована с использованием традиционных видов работы и интерактивных технологий. К традиционным видам работы относятся отработка лекционного материала и отработка отдельных тем по учебным пособиям. К интерактивным (диалоговым) технологиям относится отработка отдельных тем по электронным пособиям, подготовка к текущему и промежуточному контролю,

интерактивные консультации в режиме реального времени по специальным разделам и технологиям, основаным на коллективных способах самостоятельной работы студентов. Оценка полученных знаний, умений и навыков основана на модульно-рейтинговой технологии. Весь курс разбит на 5 разделов, представляющих собой логически завершенный объём учебной информации. Фонды оценочных средств освоенных компетенций включают как вопросы теоретического характера для оценки знаний, так и задания практического содержания (решение ситуационных задач, анализ конкретных ситуаций, работа с данными) для оценки умений и навыков. Теоретические знания проверяются путём применения таких организационных форм, как индивидуальные и групповые решения ситуационных задач, решение тестов с использованием компьютеров или на бумажных носителях..

6. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)

РАЗДЕЛ 1

Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.

РАЗДЕЛ 2

Специфика услуг как товара. Ценность услуги.

РАЗДЕЛ 3

Поведение потребителей и процесс принятия ими решения. Теория организации обслуживания.

РАЗДЕЛ 4

Контактная зона. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания.

РАЗДЕЛ 5

Качество обслуживания и производительность

Экзамен

РАЗДЕЛ 7

Тенденции развития транспортных средств и перспективы их развития.

РАЗДЕЛ 8

Тенденции развития транспортных средств и перспективы их развития.

РАЗДЕЛ 9

Тенденции развития транспортных средств и перспективы их развития.

Экзамен