**Структура электронного учебно – методического комплекса**

**ОП 11 Сервисная деятельность**

Преподаватель ОГБПОУ «Боровичский автомобильно – дорожный колледж» Лаврентьева М.С.

|  |
| --- |
| **Нормативная и учебно-программная документация:** |
|  |  [1.1 ФГОС СПО](https://katk46.ru/student/folder1/block1/1.pdf)  23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам) 1.2 [Рабочая программа](https://katk46.ru/student/folder1/block1/2.pdf) ОП 11 Сервисная деятельность 1.3 [Тематический план](https://katk46.ru/student/folder1/block1/3.pdf) ОП 11 Сервисная деятельность |
| **Учебно-методическая документация (презентации)** |
|  | 2.1Исторические этапы сервисной деятельности (ссылка)2.2Становление и развитие сервиса в России (ссылка)3.1 Виды сервисной деятельности (ссылка)3.2 Формирование рынка услуг (ссылка)4.1 Договора перевозки грузов (ссылка)5.1 Маркетинг как средство определения услуг (ссылка)5.2 Жизненный цикл услуги и его основные этапы (ссылка)6.1 Этика и культура обслуживания, культура сервиса и ее составляющая (ссылка)6.2 Конфликтные ситуации (ссылка)7.1 Показатели качества услуг и обслуживания населения (ссылка)7.2 Пути повышения качества услуг и обслуживания (ссылка)8.1 Новые виды услуг (ссылка)8.2 Внедрение новых видов услуг (ссылка)8.3 Сервисная деятельность на автомобильном транспорте (ссылка) |
| **Методические материалы для организации внеаудиторной самостоятельной работы студентов** |
|  | 9 Самостоятельная работа студентов10 Практическая работа студентов |
| **Контрольно-оценочные средства** |
|  | 11 Итоговый тест ОП 11 Сервисная деятельность12 Итоговый тест ОП 11 Сервисная деятельность (презентация) |
|  **Видеоматериалы, доступные в сети Интернет:** |
|  | 2.1Исторические этапы сервисной деятельности <https://yandex.ru/video/preview/?filmId=7675991334066862982&text=1.1%20Исторические%20этапы%20сервисной%20деятельности%20видео&path=wizard&parent-reqid=1587550234426993-53328142049288411200203-production-app-host-man-web-yp-163&redircnt=1587550248.1> <https://yandex.ru/video/preview/?filmId=12037006820168965299&text=1.1+Исторические+этапы+сервисной+деятельности+видео&path=wizard&parent-reqid=1587550234426993-53328142049288411200203-production-app-host-man-web-yp-163&redircnt=1587550248.1>2.2Становление и развитие сервиса в России <https://yandex.ru/video/preview/?filmId=13216861950247870861&from=tabbar&parent-reqid=1587550614795760-289619783674914793503254-production-app-host-vla-web-yp-251&text=1.2+Становление+и+развитие+сервиса+в+России+видео><https://yandex.ru/video/preview/?filmId=6231386218816354926&text=1.2+Виды+сервисной+деятельности+видео&path=wizard&parent-reqid=1587550927804523-1312746628721273546200288-production-app-host-vla-web-yp-148&redircnt=1587550933.1>3.1 Виды сервисной деятельности <https://yandex.ru/video/preview/?filmId=12669059043839437064&reqid=1587551077100978-935458232443386460300109-vla1-1650-V&suggest_reqid=588029366157977962611521823069645&text=Дистанционный+курс+сервисная+деятельность>3.2 Формирование рынка услуг <https://yandex.ru/video/preview/?filmId=1676601976339846140&reqid=1587551250791881-1759928185943994198900110-man2-5936-V&text=Формирование+рынка+услуг+грузоперевозок> <https://yandex.ru/video/preview/?filmId=18177920324687396617&reqid=1587551250791881-1759928185943994198900110-man2-5936-V&text=Формирование+рынка+услуг+грузоперевозок>4.1 Договора перевозки грузов<https://yandex.ru/video/preview/?filmId=5672885061340399989&text=Договора+перевозки+грузов>+<https://yandex.ru/video/preview/?filmId=4503480320404002754&text=Договора+перевозки+грузов>+5.1 Маркетинг как средство определения услуг <https://yandex.ru/video/preview/?filmId=15273153839744945426&reqid=1587552045920818-350386033900658092000109-vla1-1206-V&text=Маркетинг+как+средство+определения+услуг+грузоперевозок>5.2 Жизненный цикл услуги и его основные этапы <https://yandex.ru/video/preview/?filmId=15122794991935202716&text=Жизненный+цикл+услуги+и+его+основные+этапы>+6.1 Этика и культура обслуживания, культура сервиса и ее составляющая <https://yandex.ru/video/preview/?filmId=16866991489004880949&reqid=1587552910562109-1821076727585257664500110-sas1-7790-V&text=Этика+и+культура+обслуживания%2C+культура+сервиса+и+ее+составляющая+грузоперевозки>6.2 Конфликтные ситуации <https://yandex.ru/video/preview/?filmId=11922053074163622908&text=Конфликтные+ситуации+в+сервесе>7.1 Показатели качества услуг и обслуживания населения [https://yandex.ru/video/search?text=Показатели+качества+услуг+грузоперевозки](https://yandex.ru/video/search?text=%D0%9F%D0%BE%D0%BA%D0%B0%D0%B7%D0%B0%D1%82%D0%B5%D0%BB%D0%B8+%D0%BA%D0%B0%D1%87%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%B0+%D1%83%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3+%D0%B3%D1%80%D1%83%D0%B7%D0%BE%D0%BF%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%B2%D0%BE%D0%B7%D0%BA%D0%B8) |