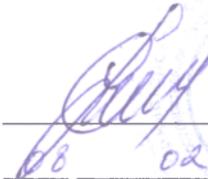


БОРОВИЧСКИЙ АВТОМОБИЛЬНО-ДОРОЖНЫЙ КОЛЛЕДЖ

УТВЕРЖДАЮ
Директор БАДК
А.И. Макаров

08 02 20 18 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.11. СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

«Общепрофессиональные дисциплины»

*Основной профессиональной образовательной программы по специальности
23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам)»*

Боровичи

2018

ОДОБРЕНО

Предметной (цикловой) комиссией
общепрофессиональных дисциплин

Председатель

Л.А. 2 февраля 2018 г.

СОГЛАСОВАНО

с методическим советом колледжа

Протокол № 04

от 06 02 20 18 г.

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ...	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	11

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.11 Сервисная деятельность

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является обязательной частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС среднего профессионального образования по специальности **23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам)**.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке и переподготовке работников в области организации перевозок и управления на автомобильном транспорте при наличии среднего общего образования. Опыт работы не требуется.

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: Дисциплина ОП.11 Сервисная деятельность входит в профессиональный цикл и относится к общепрофессиональным дисциплинам. Дисциплина ОП.11 Сервисная деятельность направлена на формирование общих и профессиональных компетенций.

Код	Наименование результата обучения
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 6	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ПК 1.1	Выполнять операции по осуществлению перевозочного процесса с применением современных информационных технологий управления

	перевозками
ПК 1.2.	Организовывать работу персонала по обеспечению безопасности перевозок и выбору оптимальных решений при работах в условиях нестандартных и аварийных ситуаций
ПК 1.3.	Оформлять документы, регламентирующие организацию перевозочного процесса
ПК 2.1.	Организовывать работу персонала по планированию и организации перевозочного процесса
ПК 2.2.	Обеспечивать безопасность движения и решать профессиональные задачи посредством применения нормативно-правовых документов
ПК 2.3.	Организовывать работу персонала по технологическому обслуживанию перевозочного процесса
ПК 3.1.	Организовывать работу персонала по обработке перевозочных документов и осуществлению расчетов за услуги, предоставляемые транспортными организациями
ПК 3.2.	Обеспечивать осуществление процесса управления перевозками на основе логистической концепции и организовывать рациональную переработку грузов
ПК 3.3.	Применять в профессиональной деятельности основные положения, регулирующие взаимоотношения пользователей транспорта и перевозчика

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

уметь:

- соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;
- определять критерии качества оказываемых услуг;
- использовать различные средства делового общения;
- анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в них индивидов;
- управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;
- выполнять требования этики в профессиональной деятельности.

знать:

- социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;
- потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;
- сущность услуги как специфического продукта;
- понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности;
- правила обслуживания населения;
- организацию обслуживания потребителей услуг;
- способы и формы оказания услуг;
- нормы и правила профессионального поведения и этикета;
- особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания;
- этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;
- критерии и составляющие качества услуг;
- психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.

1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося - **81** час, в том числе:
 обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - **54** час;
 самостоятельной работы обучающегося - **27** часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	81
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	54
в том числе:	
практические занятия	20
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	27
в том числе:	
подготовка сообщений, докладов, рефератов	
<i>Итоговая аттестация в форме зачета в 4 семестре</i>	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.11 Сервисная деятельность

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Введение	Содержание учебного материала Содержание дисциплины и ее задач, связь с другими учебными дисциплинами. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Основные понятия и определения: услуга, сервис.	2	
РАЗДЕЛ 1. СОЦИАЛЬНЫЕ ПРЕДПОСЫЛКИ ВОЗНИКНОВЕНИЯ И РАЗВИТИЯ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ		8	
Тема 1.1. Исторические этапы сервисной деятельности	Содержание учебного материала Возникновение потребностей в услугах на протяжении истории развития человечества. Понятие о способах и формах оказания услуг. Возникновение рынка услуг.	2	
		2	2
Тема 1.2. Становление и развитие сервиса в России, его основные этапы	Содержание учебного материала Возникновение и развитие сервиса в России. Развитие промышленного производства как условие развития сферы услуг. Состояние сферы услуг в дореволюционной России.	6	
	Практическая работа №1. Составление таблицы «Этапы развития сервисной деятельности».	2	
	Самостоятельная работа №1. Подготовить сообщение на тему: «Этапы развития сервисной деятельности в Европе».	2	3
РАЗДЕЛ 2. ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ		18	
Тема 2.1. Виды сервисной деятельности. Отраслевая структура сферы сервиса	Содержание учебного материала Современное понятие сферы сервиса. Виды сервиса. Виды услуг и их характеристика. Основные подходы к осуществлению сервиса. Отраслевая структура сферы сервиса. Рынок услуг.	12	
		2	2
	Практическая работа №2. Составление таблицу «Характеристика видов сервиса».	2	

	Практическая работа №3. Анализ структуры сферы сервиса.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся №2. Изучить отраслевую структуру сферы сервиса.	6	
Тема 2.2. Формирование рынка услуг. Транспортные услуги	Содержание учебного материала	6	
	Формирование и структура рынка услуг, его особенности. Факторы, влияющие на формирование услуги. Иерархия потребностей и услуг. Конкуренция на рынке услуг и ее роль в развитии сферы сервиса.	2	2
	Практическая работа №4. Характеристика рынка услуг.	2	
	Практическая работа №5. Составление таблицы «Транспортные услуги»	2	
РАЗДЕЛ 3. ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ		2	
Тема 3.1. Договора перевозки грузов, транспортной экспедиции, организации транспортного обслуживания.	Содержание учебного материала	2	
	Нормативные документы по обслуживанию населения. Договора перевозки грузов, пассажиров, об организации транспортного обслуживания.	2	1
РАЗДЕЛ 4. МАРКЕТИНГ В СФЕРЕ СЕРВИСА		12	
Тема 4.1. Маркетинг как средство определения услуг, его особенности в сфере сервиса	Содержание учебного материала	8	
	Основы маркетинговой деятельности в сервисе. Спрос на услуги и типология маркетинга. Особенности реализации комплекса маркетинга в сфере сервиса.	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся №3. Изучить по материалам интернет-источников особенности маркетинга в сфере сервиса.	6	
Тема 4.2. Жизненный цикл услуги и его основные этапы.	Содержание учебного материала	4	
	Жизненный цикл услуги и его основные этапы (этап быстрого роста, переходный период, этап зрелости, этап упадка).	2	
	Практическая работа № 6. Анализ жизненного цикла услуги	2	
РАЗДЕЛ 5. КУЛЬТУРА СЕРВИСА		12	
Тема 5.1. Культура сервиса и ее	Содержание учебного материала	6	
	Этика и культура обслуживания. Культура сервиса и ее составляющие.	2	2

составляющие	Самостоятельная работа обучающихся №4. Дать характеристику культуре сервиса на транспорте.	4	
Тема 5.2. Конфликтные ситуации и их регулирование	Содержание учебного материала	6	
	1. Конфликтные ситуации и их регулирование. 2. Поведение в конфликтной ситуации.	4	2
	Практическая работа № 7. Деловая игра «Поведение в конфликтных ситуациях».	2	
РАЗДЕЛ 6. КАЧЕСТВО УСЛУГ		10	
Тема 6.1. Показатели качества услуг и уровня обслуживания населения	Содержание учебного материала	6	
	Качество и уровень сервиса: понятие качества и уровня обслуживания и качества услуг. Ожидание потребителей от оказания услуг и их удовлетворение. Составляющие качества услуг и обслуживания.	2	3
	Самостоятельная работа обучающихся №5. Проанализировать уровень обслуживания на транспорте.	4	
Тема 6.2. Пути повышения качества услуг и обслуживания населения	Содержание учебного материала	4	
	Понятие, значение и способы контроля качества услуг и обслуживания. Пути повышения качества услуг и обслуживания.	2	2
	Практическая работа №8. Анализ показателей качества услуги.	2	
РАЗДЕЛ 7. СЕРВИСНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ		17	
Тема 7.1. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания населения	Содержание учебного материала	7	
	Понятие и содержание сервисных технологий. Понятие новых видов услуг для рынка. Понятие формы обслуживания.	2	3
	Самостоятельная работа обучающихся №6. Дать характеристику формам обслуживания на транспорте.	5	
Тема 7.2. Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания.	Содержание учебного материала	2	
	Влияние разработки и продвижения на рынке новых видов услуг и форм обслуживания на себестоимость и цену услуги, удовлетворенность потребителей ассортиментом и качеством услуг, уровнем и качеством обслуживания.	2	2
Тема 7.3. Сервисная деятельность на автомобильном транспорте.	Содержание учебного материала	10	
	1. Виды предприятий, осуществляющих сервисную деятельность на автомобильном транспорте. 2. Формы обслуживания населения этими предприятиями.	4	2

	Практическая работа №9. Составление таблицы «Виды прогрессивных форм обслуживания».	2	
	Практическая работа №10. Характеристика транспортного сервиса.	2	
Итого:		76	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличие учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета:

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий/

Технические средства обучения: мультимедийное оборудование, компьютерные и телекоммуникационные средства, плакаты, раздаточный материал.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ) – М.: Юрич. лит-ра.
2. Гражданский кодекс РФ. Ч. 1: ФЗ от 30.11.1994 г. №51-ФЗ (ред. от 08.06.2010)
3. Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 №2300- I.
4. Буйленко В.Ф. Сервисная деятельность. Организационные аспекты. Учебное пособие. - М.: Феникс, 2008.
5. Велединский В.Г. Сервисная деятельность: Учебник. - М.: КНОРУС, 2010.
6. Краковская Т.А, Карнаухова В.К. Сервисная деятельность: Учебное пособие. -М.: «МарТ», Феникс, 2010 .
7. Романович Ж.А., С.Л. Калачев. Сервисная деятельность: Учебник. - М.: «Дашков и К», 2008.

Дополнительные источники:

1. Аванесова Г. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент. – М.: Аспект Пресс, 2008.
2. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность.- М.: «Дашков и К», 2012.

Интернет-ресурсы:

Электронный учебник:

Николашин В.М. и др. Сервис на транспорте. Twizpx.com

Электронные пособия:

1. Academia-moscow.ru;
2. zakonprost.ru;
3. Garant.ru;
4. Logistics.ru;
5. Avtovokzalov.info

Презентации:

1. Протоколы транспортного уровня. Infourok.ru;
2. Поведение в конфликтной ситуации. Madk.info;
3. Сервис транспортных машин и оборудования. MyShared.ru;
4. Качество обслуживания потребителей транспортных услуг. Nsportal.ru;
5. Услуги транспорта и транспортное обслуживание. Bigslide.ru;
6. Описание работы предприятий по оказанию сервисных услуг на автомобильном транспорте. Madk.info

Рабочие тетради по дисциплине «Сервисная деятельность»:

1. Geum.ru
2. Pandia.ru

Курсы лекций:

1. Helpiks.org.ru;
2. Ollbest.ru

Сайты:

1. Bibliofond.ru;
2. Nashol.com;
3. Alppp.ru;
4. TransportGuide.ru
5. E-art rosmd.ru
6. . www.nlr.ru
7. www.gaudeamus.omskcity.com.ru

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, выполнения внеаудиторной самостоятельной работы.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Коды формируемых профессиональных и общих компетенций	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
УМЕНИЯ:		
<ul style="list-style-type: none"> -соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов - выполнять требования этики в профессиональной деятельности. - определять критерии качества оказываемых услуг - использовать различные средства делового общения - анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в них индивидов - управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности - выполнять требования этики в профессиональной деятельности 	ОК 1-9 ПК 1.1-1.3 ПК 2.1-2.3 ПК 3.1-3.3.	<ul style="list-style-type: none"> - защита практических работ; -выполнение внеаудиторной самостоятельной работы
ЗНАНИЯ:		
<ul style="list-style-type: none"> -социальных предпосылок возникновения и развития сервисной деятельности 		<ul style="list-style-type: none"> - защита практических работ - проверочные работы - устный опрос - тестирование
<ul style="list-style-type: none"> -потребностей человека и принципов их удовлетворения 		

<p>в деятельности организаций сервиса;</p> <ul style="list-style-type: none"> -сущности услуги как специфического продукта; -понятия «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности; -правил обслуживания населения; -организации обслуживания потребителей услуг; -способов и форм оказания услуг; -норм и правил профессионального поведения и этикета; -особенностей делового общения и его специфики в сфере обслуживания; -этики взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями; -критериев и составляющих качества услуг; -психологических особенностей делового общения и его специфики в сфере обслуживания. 	<p>ПК 1.1-1.6, ПК 2.1-2.3, ПК 3.1 ОК 1-8</p>	
---	--	--