

Министерство науки и высшего образования РФ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«САХАЛИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Южно-Сахалинский педагогический колледж

УТВЕРЖДАЮ
Директор ЮСПК СахГУ

« 16 »  20 20 г.



**Аннотация рабочей программы дисциплины
ОП.01. Сервисная деятельность**

1. Область применения рабочей программы

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта), квалификации Специалист по сервису на транспорте.

Рабочая программа учебной дисциплины «Сервисная деятельность» предназначена для изучения в учреждениях среднего профессионального образования, реализующих программу подготовки специалистов среднего звена.

2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: учебная дисциплина «Сервисная деятельность» входит в обязательную часть профессионального учебного цикла ППССЗ СПО.

3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

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.

Процесс изучения дисциплины «Сервисная деятельность» направлен на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС СПО по данной специальности:

а) общих (ОК):

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

б) профессиональных (ПК):

ПК 1.1. Бронировать перевозку пассажиров на транспорте.

ПК 1.2. Оформлять (переоформлять) билеты пассажирам в прямом и обратном направлениях.

ПК 1.3. Бронировать (резервировать) багажные и грузовые перевозки.

ПК 1.4. Оформлять (переоформлять) грузовую (почтовую) документацию.

ПК 1.5. Обеспечивать финансовые расчеты с пассажирами и грузоотправителями.

ПК 1.6. Бронировать места в гостиницах и аренду автомашин.

ПК 2.1. Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия транспорта.

ПК 2.2. Организовывать обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта.

ПК 2.3. Организовывать обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.

ПК 3.1. Оказывать первую помощь пострадавшим и принимать необходимые меры при несчастных случаях.

ПК 3.4. Обеспечивать защиту деятельности транспорта от актов незаконного вмешательства.

ПК 3.7. Организовывать обеспечение безопасности в чрезвычайных ситуациях.

ПК 4.1. Организовывать деятельность служб сервиса на транспорте.

ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных
ПК 4.5. Организовывать деятельность служб сервиса на транспорте при нарушениях графика движения транспортных средств и управлять ею.

4. Общая трудоемкость учебной дисциплины и формы аттестации

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	110
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	76
Консультации	6
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	28
<i>Итоговая аттестация в форме экзамена</i>	

5. Содержание дисциплины

Раздел 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека

Тема 1.1. Теоретические основы сервисной деятельности.

Тема 1.2. Сервисная деятельность и нужды и потребности человека.

Тема 1.3. Услуга как специфический продукт.

Тема 1.4. Исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности в разных странах мира.

Раздел 2. Организация сервисной деятельности.

Тема 2.1. Процесс обслуживания потребителей услуг. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности

Тема 2.2. Культура сервиса

Тема 2.3. Качество услуг

Тема 2.4. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания

Тема 2.5. Конфликтные ситуации в сервисной деятельности

Тема 2.6. Транспортные услуги

Тема 2.7. Анимационные услуги в пунктах отправления и прибытия транспорта

Тема 2.8. Питание как комплекс сервисных услуг

Тема 2.9. Сервисная деятельность в пунктах отправления и прибытия транспорта

Составители: Дзюма А.А., Лысак Д.Л.