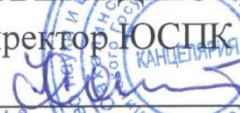
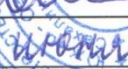


Министерство науки и высшего образования РФ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«САХАЛИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Южно-Сахалинский педагогический колледж

УТВЕРЖДАЮ
Директор ЮСПК СахГУ
 Е.В. Казанцева
« 16 »  20  г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП. 01 Сервисная деятельность

Специальность 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)
(базовый уровень среднего профессионального образования)

Квалификация

Специалист по сервису на транспорте

Форма обучения

заочная

Южно-Сахалинск
2020

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе требований ФГОС среднего профессионального образования по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) (Приказ Минобрнауки России от 07.05.2014 № 470 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)» (зарегистрировано в Минюсте России 18.06.2014 № 32767), предъявляемых к структуре, содержанию и результатам освоения учебной дисциплины

Разработчики:

Дзюма А.А., преподаватель ПЦК сервисных дисциплин

Лысак Д.Л., преподаватель ПЦК сервисных дисциплин

Рассмотрена и рекомендована на заседании ПЦК сервисных дисциплин

Протокол № 8 от 12.03.2020г.

Зав. ПЦК



А.В. Лещенко

Утверждена учебно-методическим советом ЮСПК СахГУ

Протокол № 4 от 23.04.2020г

Председатель УМС



Н.Ю. Донская

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт образовательной программы учебной дисциплины	4
2. Структура и содержание учебной дисциплины	5
3. Условия реализации учебной дисциплины	9
4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины	10

1. ПАСПОРТ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

1.1. Область применения 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.

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

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

В результате освоения учебной 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;

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. 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 команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результаты 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.

1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 106 ч., в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 6 ч.;

самостоятельной работы обучающегося 100 ч.;

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	<i>106ч.</i>
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	<i>6ч.</i>
в том числе:	
практические занятия	<i>2</i>
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	<i>100</i>
<i>Итоговая аттестация в форме домашней контрольной работы, экзамена</i>	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Сервисная деятельность»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1.	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека		
Тема 1.1. Теоретические основы сервисной деятельности	Содержание учебного материала Понятие и сущность сервисной деятельности. Цель и основные задачи сервиса. Виды сервисной деятельности. Принципы современного сервиса. Основные подходы к осуществлению сервиса. Тенденции современного сервиса. Предприятия, оказывающие услуги населению.	2	1
Тема 1.2. Сервисная деятельность и нужды потребности человека	Самостоятельная работа обучающихся Изучение тем: Понятия «нужда», «потребность». Потребность как движущая сила развития сервиса. Классификация потребностей. Распространенные теории потребностей. Классификация и характеристика потребностей в услугах и сервисном обслуживании. Поведение потребителей. Эпицентр сервисной деятельности – потребитель.	4	1
	Практические занятия Выявление потребностей в услугах (проанализировать собственные потребности в услугах по рассмотренному теоретическому материалу)	4	2
	Самостоятельная работа обучающихся Потребности в услугах потребителей г. Южно-Сахалинска (провести опрос и оформить его результаты)	4	3
Тема 1.3 Услуга как специфический продукт	Самостоятельная работа обучающихся Подготовка докладов на темы: Общее определение понятия «услуга». Услуга с точки зрения производителя услуг. Услуга с точки зрения потребителя услуг. Идеальная и реальная услуга. Характеристики услуги. Классификация видов услуг. Материальные и социально-культурные услуги. Материальные и социально-культурные услуги г. Южно-Сахалинска	6 8	1 2
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовить исследовательский проект по теме «Материальные и социально-культурные услуги г. Южно-Сахалинска»	4	3
Тема 1.4 Исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности в разных странах мира	Самостоятельная работа обучающихся Изучение тем:		
	1. Исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности в разных странах мира 2. Современный сервис: проблемы и перспективы развития (круглый стол)	2	1, 2
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовить доклады по вопросам: 1. Дифференциация занятий и социальных ролей в первобытной культуре и архаических сообществах. 2. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира. 3. Услуги в средневековом обществе Западной Европы. 4. Влияние индустриального производства на сервисную деятельность. 5. Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа. 6. Сервисная деятельность в развивающихся странах. 7. Объективные факторы развития хозяйствования и услуг в России.	7	2

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
	8. Роль государственных механизмов в развитии услуг. 9. Отечественные услуги: от традиционных форм к современным. 10. Уровень жизни населения и сфера обслуживания в советский и постсоветский периоды. Самостоятельно изучить следующие вопросы: 1. Противоречия сервисной деятельности. 2. Проблемы потребления услуг. 3. Основные варианты организации системы сервиса.		
Раздел 2.	Организация сервисной деятельности		
Тема 2.1. Процесс обслуживания потребителей услуг. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности	Самостоятельная работа обучающихся Изучение тем: Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности. Понятие «процесс обслуживания». Индивидуализация потребления сервисных услуг. Процесс обслуживания с точки зрения потребителя услуг. Понятие «контактная зона». Типы контактных зон. Их значение в сфере сервисной деятельности. Принципы реализации услуг. Формы коммуникации в сервисе. Тактика сервисного обслуживания посетителей. Стандарты обслуживания посетителей. Воздействие на каналы чувственного восприятия потребителя. Роль каждого из пяти органов чувств на потребителя.	8	1
	Защита проекта контактной зоны предприятия.	8	2
	Самостоятельная работа обучающихся Разработать проект контактной зоны предприятия.	4	3
Тема 2.2. Культура сервиса	Самостоятельная работа обучающихся Подготовка презентаций: Понятие «культура сервиса». Культура сервиса и морально-нравственный характер общения людей. Этические основы, деловой этикет. Кодекс профессиональной этики работников обслуживания. Эстетические аспекты сервисной деятельности.	4	1
	1. Культура сервиса в разных странах мира.	4	2
	Самостоятельная работа обучающихся 1. Подготовить исследовательский проект на тему «Культура сервиса в разных странах мира». 2. Разработать этический кодекс.	4	2, 3
Тема 2.3. Качество услуг	Самостоятельная работа обучающихся Подготовка презентаций: Понятия «качество», «качество услуги», «качество обслуживания». Важность качества услуг для предприятий сферы сервиса. Виды качества услуг. Критерии качества услуг, их характеристика. Показатели эффективности сервисной деятельности организации.	4	1
	Соответствие заявленных услуг предприятий г. Южно-Сахалинска (на выбор) показателям качества услуг.	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся Посетить одно из предприятий, осуществляющих сервисную деятельность.	1	2, 3

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Тема 2.4. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания	Самостоятельная работа обучающихся Изучение тем: Технологии в сервисной деятельности. Области применения технологии в сфере услуг. Понятие «форма обслуживания», «прогрессивная форма обслуживания». Новые виды услуг. Прогрессивные формы обслуживания. Информационный сервис (интернет-сервис).	4	1
	Услуги и прогрессивные формы обслуживания в разных странах мира. (выступление с докладами) Итоговый контрольный тест по дисциплине.	4	2
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовить исследовательский проект на тему «Услуги и прогрессивные формы обслуживания в разных странах мира».	4	2, 3
Тема 2.5. Конфликтные ситуации в сервисной деятельности	Самостоятельная работа обучающихся Подготовка конспектов на темы: Агрессия и виды агрессии. Понятие и сущность конфликта. Виды конфликтов. Причины возникновения конфликтов в сервисной деятельности. Особенности в управлении конфликтными ситуациями. Механизмы разрешения конфликтных ситуаций.	4	1,2
Тема 2.6. Транспортные услуги	Самостоятельная работа обучающихся Подготовка презентаций: Классификация транспортных услуг. Сервисные услуги на различных видах транспорта. Повышения качества транспортных услуг. Понятие «трансфер». Аренда автомобилей.	2	2,3
Тема 2.7. Анимационные услуги	Самостоятельная работа обучающихся Подготовка конспектов: Виды анимации. Типология анимации. Индустрия развлечений. Функции анимации. Материальная база для обеспечения работы анимационной службы. Виды анимации как элементы анимационных программ. Анимационные услуги и программы в пунктах отправления и прибытия транспорта. Подготовка и разработка анимационных программ. Деятельность анимационной службы. Персонал анимационных служб. Требования, предъявляемые к персоналу анимационной службы.	2	2,3
Тема 2.8. Питание как комплекс сервисных услуг	Самостоятельная работа обучающихся Изучение тем: Из истории становления сервисных услуг питания. Питание в системе сервисных услуг. Типы объектов питания. Оказание услуг в пунктах отправления и прибытия транспорта. Компьютерные технологии в обслуживании.	2	2,3
Тема 2.9. Сервисная деятельность в пунктах отправления и прибытия транспорта	Самостоятельная работа обучающихся Подготовка конспекта: Основные понятия и определения в области авиаперевозок. Разновидности служб. Общая характеристика служб аэропорта. Процесс обслуживания разных категорий пассажиров.	2	2,3
Всего:	Лекционных – 4ч., практических – 2ч., самостоятельной работы – 100ч.		

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета

Оборудование учебного кабинета:

1. посадочные места по количеству обучающихся;
2. рабочее место преподавателя;
3. комплект учебно-наглядных пособий.

Технические средства обучения:

1. ПК со стандартным программным обеспечением: MS Windows XP, текстовый редактор MS Word, редактор электронных таблиц MS Excel, Internet Explorer;
2. мультимедиапроектор.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная:

1. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под редакцией Ж. А. Романовича. - 6-е изд. - Москва : Дашков и К, 2018. - 284 с. - ISBN 978-5-394-01274-7. - Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/85647.html>

Дополнительная:

1. Мальшина, Н.А. Сервисология. Потребности человека [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров / Н.А. Мальшина, Н.И. Ермакова. Электрон. текстовые данные. М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. 144 с. 978-5-394-02854-0. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/62607.html>
2. Макклелланд, Д. Мотивация человека. СПб.: Питер, 2007. 672 с. 8. Меликян О.М. Поведение потребителей: Учебник. 2-е изд. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2012. 280 с.
3. Удальцова, М.В., Наумова Е.В. Сервисология. Человек и его потребности: учебное пособие. М.: Омега-Л, 2011. 105 с.
4. Таранова, И.В. Сервисология [Электронный ресурс]: учебник / И.В. Таранова, А.В. Трухачев. Электрон. текстовые данные. Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, АГРУС, 2013. 296 с. 978-5-9596-0863-7. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/47350.html>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины «Сервисная деятельность» осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
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; а) общие компетенции (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. Принимать решения в стандартных и	1. Контрольный тест по 1, 2 разделам. 2. Доклад по теме 1.4. 3. Исследовательский проект по темам 1.2, 1.3, 2.2, 2.3, 2.4. 4. Проект по теме 2.1. Итоговая форма контроля – экзамен.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
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 команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результаты 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.	