

ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.01

Сервисная деятельность

Программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности **43.02.06 - Сервис на транспорте (по видам) (на железнодорожном транспорте)**

Организация-разработчик: Тамбовское областное государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Колледж техники и технологии наземного транспорта имени М.С. Солнцева»

Разработчик:

Юдина Наталия Викторовна – мастер производственного обучения
(преподаватель общепрофессиональных дисциплин)

Рассмотрено и одобрено на
заседании ПЦК общепрофессиональных
дисциплин

Протокол № _____

от «___» _____ 2022 г.

Председатель ПЦК _____

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИН	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «Сервисная деятельность»

1.1 Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины «Сервисная деятельность» является частью примерной основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФОГС по специальностям СПО: **43.02.06 - Сервис на транспорте (по видам) (на железнодорожном транспорте)**

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина относится к циклу профессиональных дисциплин.

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

В результате освоения учебной дисциплины студент 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.

В результате освоения дисциплины студент должен знать:

- социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;
- потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организации 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;

Количество часов на освоение программы дисциплины:

Максимальной учебной нагрузки студента 81 час, в том числе:
обязательной аудитории учебной нагрузки студента 54 часа;
самостоятельной работы студента 27 часов.

2.1 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Количество часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	81
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	54
в том числе:	
практические занятия	34
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	27
итоговая аттестация в форме дифференцированного зачёта	

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа студентов	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Тема 1.1. Сфера сервиса: основные понятия. Сервисная деятельность как вид деятельности	Содержание учебного материала Сфера сервиса: основные понятия. Социальные предпосылки возникновения и история развития сервиса как особого вида деятельности. Понятие деятельности. Деятельность и активность. Основные виды деятельности. Сервисная деятельность как вид деятельности. Ее цель. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей. <i>Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности</i> Становление системы сервиса на транспорте. Организация деятельности служб сервиса на железнодорожном транспорте.	8	2
	Практические занятия	4	
Тема 1.2. Маркетинг услуг	Содержание учебного материала Понятие «услуга». Услуга как форма. Природа услуг. Услуга как критерия философская и экономическая. Исторические этапы возникновения и развития услуг и сервисной деятельности Способы и формы оказания услуг. Подбор персонала в сфере сервисных услуг. Основные характеристики услуг на железнодорожном транспорте.	8	2
	Практические занятия	4	
Тема 1.3. Нормативно- правовые аспекты сервисной деятельности.	Содержание учебного материала	8	2
	Сервисная деятельность как объект правовых отношений. Порядок образования сервисной организации. Лицензирование и сертификация сервисной деятельности. Стандарты и квалификационные требования к работникам сферы сервиса. Соблюдение правовых норм при продвижении услуг.		
	Практические занятия	6	
	Самостоятельная внеаудиторная работа студентов Работа со справочным материалом и учебником	17	

Тема 1.4. Факторы, влияющие на формирование услуг. Транспортные услуги.	Содержание учебного процесса	8	2
	Факторы, влияющие на формирование услуг и сервисной деятельности. Сервисная деятельность и социальная структура общества. Классификация транспортных услуг. Повышение качества транспортных услуг. Система стимулирования услуг и сбыта товаров. Бронирование перевозки пассажиров, багажа и грузовых перевозок, оформление билетов пассажирам и грузовой документации как услуги сервиса на железнодорожном транспорте.		
Тема 1.5. Уровень сервиса	Содержание учебного материала	6	2
	Цивилизационные изменения роли сервисной деятельности. Динамика изменений сферы обслуживания. Сдвиги в структуре работников, занятых в сфере обслуживания. Уровень сервиса: ассортимент, качество услуг. Характеристика производственных и непроизводственных услуг. Позиционирование сервисной услуги. Культура обслуживания, правила обслуживания клиентов.		
	Практические занятия (ролевые игры, выполнение тестовых занятий)	4	2 семестр
Тема 1.6. Организация обслуживания потребителей.	Содержание учебного материала	8	2
	Организация обслуживания потребителей. Особенности делового общения и его специфика в сфере обслуживания; критерии и составляющие качества услуг; Понятие контактной зоны. Сервис как форма субъект-субъектного взаимодействия. Место и роль общения. Общение как взаимовлияние. Общение как отношение специалиста по сервису и клиента. Нормы и правила профессионального поведения. Психологические аспекты делового общения. Организация обеспечения безопасности оказания сервиса в чрезвычайных ситуациях на железнодорожном транспорте.		
Тема 1.7 Качество услуги в сервисной деятельности. Качество обслуживания.	Практические занятия	6	
	Содержание учебного материала	6	2
	Понятие «качество услуги». Свойства услуги: производственные, функциональные и потребительские. Важнейшие характеристики услуги (надежность, предупредительность, доверительность, доступность, Коммуникативность, внимательное отношение). Качество обслуживания – важная составляющая сервисной деятельности. Типы качества. Психологические особенности делового общения и его специфика в сфере обслуживания. Правила поведения в конфликтных ситуациях.		
	Практические занятия	4	
Самостоятельная внеаудиторная работа студентов	10		
	Дифференцированный зачет	2	

3.3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация программы учебной дисциплины требует наличия:

- ✓ учебного кабинета
- ✓ компьютерные классы с подключением к системе телекоммуникаций (сеть Интернет, электронная почта);
- ✓ библиотеку с читальным залом;

Оборудование учебного кабинета:

- ✓ посадочные места по количеству обучающихся;
- ✓ рабочее место преподавателя;
- ✓ учебники по системам регулирования движения поездов;
- ✓ электронные учебники и пособия;
- ✓ мультимедиапроектор.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы:

Основные источники:

1. Николов Л. Структура человеческой деятельности. – М., 2019
2. Кулибанова В.В. Маркетинг: Сервисная деятельность. СПб. 2020
3. Песоцкая Е.В. Маркетинг услуг. СПб. 2018
4. Сфера услуг в России: Стат. ст./пред. редкол. М.Н. Сидоров. – М., 2020
5. Сфера услуг: Проблемы и перспективы развития /Под ред. Акад. Ю.П. Свириденко: 6. Федцов В.Г. Культура сервиса. – М., 2019
6. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность. - М., 2021
7. Зарубина Н.Н. Социально-культурные основы хозяйства и предпринимательства. – М., 2018
8. Удальцова М.В., Аверченко Л.К. Сервисология. Человек и его потребности. Новосибирск, 2020
9. Шеламова Г.М. «Деловая культура и психология общения» М. Академ.2019.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины 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
<p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен:</p> <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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. <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none">- социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;- потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организации 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.	<p>Фронтальный опрос</p> <p>Самостоятельные работы</p> <p>Тестовый контроль знаний</p>

В ходе реализации программы предусмотрен итоговый контроль в форме экзамена по всему содержанию курса. Использование данной формы контроля позволяет в итоге оценить эффективность подготовки студентов по учебной дисциплине.