

**ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«КОСТРОМСКОЙ АВТОТРАНСПОРТНЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
ОБЩЕПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

**Специальность 43.02.06 Сервис на транспорте (видам) (автомобильном)  
(базовая подготовка)**

Кострома, 2018г.

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»

## 1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности «Сервис на транспорте (автомобильном)».

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании, в повышении квалификации и переподготовки, профессиональной подготовке в области сервисной деятельности на автомобильном транспорте при наличии среднего (полного) общего образования:

21635 Диспетчер автомобильного транспорта 25337

Оператор по обработке перевозочных документов Опыт работы не требуется.

## 1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

дисциплина является общепрофессиональной и относится к профессиональному циклу.

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

**уметь:**

использовать знания и умения в области сервисной деятельности при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности;

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 дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося - 72 часа, в том числе:  
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 48 часов;  
самостоятельной работы обучающегося - 24 часа.

#### **2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	72
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	48
в том числе:	
лабораторные занятия	-
практические занятия	
контрольные работы	-
курсовая работа (проект) <i>(если предусмотрено)</i>	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	24
Итоговая аттестация в форме экзамена	

Тематический план и содержание учебной дисциплины Сервисная деятельность

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
Введение	2	3	4
Раздел 1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	Содержание дисциплины и ее задачи, связь с другими учебными дисциплинами. Основные понятия и определения: услуга, сервис. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Место сервиса в жизнедеятельности человека. Услуги материальные и нематериальные (производительные и непроизводительные). Роль сервиса в экономической системе России.	3	1
Тема 1.1. Становление и развитие сервиса в России, его основные этапы	Самостоятельная работа обучающихся: проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы	1	
		3	
	Содержание учебного материала	2	
	Возникновение потребностей в услугах на протяжении истории развития человечества. Потребности человека, возможности и принципы их удовлетворения. Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности и развития сферы услуг. Понятие о способах и формах оказания услуг. Возникновение и развитие сервиса в России. Развитие промышленного производства как условие развития сферы услуг. Состояние сферы услуг в дореволюционной России.		2
	Структура и развитие услуг в СССР в 1918-1940 гг. Бытовое обслуживание населения в		

	<p>период Великой Отечественной войны. Состояние бытового обслуживания в России в послевоенных условиях социализма. Период перестройки и его влияние на сферу сервиса. Возникновение рынка услуг. Современное состояние и тенденции развития сервисной деятельности.</p>	1	
	<p>Самостоятельная работа обучающихся: проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы, подготовка рефератов.</p>	28	
<p>Раздел 2. Организация сервисной деятельности</p>		2	
<p>Тема 2.1. Виды сервисной деятельности.</p>	<p>Содержание учебного материала</p>	2	2
<p>Отраслевая структура сферы сервиса</p>	<p>Современное понятие сферы сервиса. Виды сервиса. Виды услуг (личные, духовные, индивидуальные, социальные и др.) и их характеристика.</p> <p>Основные подходы к осуществлению сервиса (негативный; исследовательский; сервис - обязанность производителя; сервис - обязанность поставщика; сервис как хозяйственная деятельность и др.). Отраслевая структура сферы сервиса. Рынок услуг.</p>	4	
	<p>Работа с нормативными документами, регулирующими обязанности производителя и поставщика. Решение ситуационных задач.</p>	2	
	<p>Самостоятельная работа обучающихся: проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы, подготовка рефератов.</p>	2	
<p>Тема 2.2. Формирование рынка услуг и его особенности</p>	<p>Содержание учебного материала</p>	2	2
	<p>Формирование и структура рынка услуг, его особенности. Факторы, влияющие на формирование услуги. Иерархия потребностей и услуг. Конкуренция на рынке услуг и её роль в развитии сферы сервиса.</p>	1	
	<p>Самостоятельная работа обучающихся: проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы, подготовка к практической работе.</p>	1	

Тема 2.3. Организация обслуживания потребителей услуг	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Предприятия (организации), осуществляющие сервисную деятельность, их классификация и характерные особенности. Структура предприятий сервиса и направления ее совершенствования.</p> <p>Формы организации обслуживания населения. Значение и способы оптимизации размещения и размеров сервисного предприятия. Понятие «контактной зоны».</p> <p>Самостоятельная работа обучающихся: выполнение работ творческого характера (написание рефератов, докладов)</p>	2	1
Тема 2.4. Культура сервиса	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Культура сервиса и ее составляющие. Психологическая культура сервиса: психология службы сервиса, психология процесса обслуживания при оформлении и выдаче заказа.</p> <p>Понятие об этической культуре сервиса: профессиональная этика, профессиональное поведение, культура общения работника предприятия сервиса с потребителями услуг, этика взаимоотношений в трудовом коллективе.</p> <p>Эстетическая культура сервиса: техническая эстетика и дизайн, роль дизайна зданий и помещений (экстерьер и интерьер), оформления услуги (упаковки).</p> <p>Самостоятельная работа обучающихся: проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы, подготовка рефератов.</p>	2	6
Тема 2.5. Правовое регулирование сервисной деятельности	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Нормативные документы по обслуживанию населения. Закон РФ «О защите прав потребителей». Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации. Правила оформления, приема и выдачи заказа. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности. Права и обязанности участников сервисной деятельности. Конфликтные ситуации между исполнителями и потребителями услуг и их</p>	2	2

	Решение ситуационных задач.		2
	Самостоятельная работа обучающихся: проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы		2
Раздел 3. Маркетинг в сфере сервиса	Содержание учебного материала		15
Тема 3.1. Маркетинг как средство определения услуг, его особенности в сфере сервиса	Услуга как специфический продукт рынка. Основные различия товара и услуги. Основы маркетинговой деятельности в сервисе. Спрос на услуги и типология маркетинга. Основные принципы планирования маркетинга в сфере услуг (комплексность плана маркетинга, непрерывность процесса планирования, гибкость и адаптивность плана маркетинга, ясность целевых установок, оптимизация плана маркетинга и др.). Особенности реализации комплекса маркетинга в сфере сервиса. Особенности услуг в концепции маркетинга. Жизненный цикл услуги и его основные этапы (этап быстрого роста, переходный период, этап зрелости, этап упадка). Формирование цены на услугу: принципы ценообразования и факторы, влияющие на ценообразование.		8
	Решение ситуационных задач.		2
	Самостоятельная работа обучающихся: проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы		5
Раздел 4. Качество услуг	Содержание учебного материала		14
Тема 4.1. Показатели качества услуг и уровня обслуживания	Качество и уровень сервиса: понятия качества и уровня обслуживания и качества услуги. Ожидания потребителей от оказания услуг и их удовлетворение. Составляющие качества		2
			2



	<p>Значение и способы выяснения ожиданий потребителей услуг..</p> <p>Решение ситуационных задач по определению показателей качества услуг, качества и уровня обслуживания.</p>	2
	<p>Самостоятельная работа обучающихся: проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы</p>	2
Тема 4.2. Пути повышения качества услуг и обслуживания населения	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Понятие, значение и способы контроля качества услуг и обслуживания. Пути повышения качества услуг и обслуживания. Стандарты обслуживания как внутренняя форма контроля качества услуг и обслуживания на предприятиях сервиса. Критерии качества работы и способы мотивации работников сервисных предприятий. Контроль удовлетворенности потребителей услуг.</p>	2
	<p>Решение ситуационных задач по определению качества услуг.</p>	2
	<p>Самостоятельная работа обучающихся: проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы</p>	4
Раздел 5. Сервисные технологии		9
Тема 5.1. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания населения	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Понятие и содержание сервисных технологий. Понятие новых видов услуг для рынка и для данного региона; необходимость продвижения на рынок новых видов услуг. Понятие формы обслуживания; прогрессивные формы обслуживания (абонементное обслуживание, бесконтактное обслуживание по месту жительства, прием заказов по месту работы и т. д.).</p>	2

	Самостоятельная работа обучающихся: проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы	1
Тема 5.2. Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Влияние разработки и продвижения на рынок новых видов услуг и форм обслуживания на себестоимость и цену услуги, удовлетворенность потребителей ассортиментом и качеством услуг, уровнем и качеством обслуживания. Оценка эффективности внедрения новых видов услуг и форм обслуживания.</p>	2
	Самостоятельная работа обучающихся: проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы	1
Тема 5.3. Сервисная деятельность на автомобильном транспорте	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Виды предприятий, осуществляющих сервисную деятельность на автомобильном транспорте. Формы обслуживания населения этими предприятиями. Этика и культура обслуживания.</p> <p>Правовое регулирование сервисного обслуживания на автомобильном транспорте.</p>	2
	Самостоятельная работа обучающихся: проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы	1
	<b>Всего:</b>	<b>72</b>

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

##### Технические средства обучения:

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета «Сервисная деятельность»

##### Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- таблицы, схемы, плакаты, формы типовых договоров, документы реальных предприятий.

##### Технические средства обучения:

- компьютер с программным обеспечением и мультимедиапроектор, интерактивная доска.

#### 3.2 Информационное обеспечение обучения

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

1. Конституция РФ. - М.: Юрид. лит-ра, 1993. (ред. 30.12.08 г. № 7-ФКЗ)
2. Гражданский кодекс РФ. Ч. 1: ФЗ от 30.11.1994 г. № 51-ФЗ (ред. от 08.06.10 г.)
3. Гражданский кодекс РФ. Ч. 2: ФЗ от 14.11.2002 г. № 138-ФЗ (ред. от 17.07.09 г.)
4. Трудовой кодекс РФ. ФЗ от 30.12.01 г. № 197-ФЗ (ред. 01.01.10 г.)
5. В. Ф. Буйленко. Сервисная деятельность. Организационные этические и психологические аспекты. Феникс, Неоглори. 2008.
6. Велединский В. Г. Сервисная деятельность. Учебник. Издательство: Кнорус,

2010.

7. Т. А. Краковская, В. К. Карнаухова Сервисная деятельность ИКЦ "МарТ", Феникс, 2010.
8. Лойко О. Т. Сервисная деятельность. Учебное пособие для студентов высших учебных заведений. Гриф УМО МО РФ. Издательство: Академия-центр, 2010.
9. Романович Ж А, Калачев С.Л. Сервисная деятельность. Учебник. Издательство: Дашков и К , 2007.

#### **Дополнительные источники:**

1. Аванесова Г. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент. Аспект Пресс, 2007.
2. Л. Л. Руденко. Сервисная деятельность. Дашков и Ко, 2012.
3. Свириденко Ю.П. Сервисная деятельность. Учебное пособие. Инфра- М, Альфа-М, 2011.
4. Т. Н. Третьякова. Сервисная деятельность. Академия, 2008.

#### **Интернет - ресурсы:**

1. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. Электронная библиотека [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://window.edu.ru/window>, свободный. — Загл. с экрана.
2. Российская национальная библиотека [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://nlr.ru/lawcenter>, свободный. — Загл. с экрана.
3. Электронные библиотеки России /pdf учебники студентам [Электронный ресурс]. — Режим доступа : [http://www.gaudeamus.omskcity.com/my\\_PDF\\_library.html](http://www.gaudeamus.omskcity.com/my_PDF_library.html), свободный. — Загл. с экрана.

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения 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>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;</li> <li>- определять критерии качества оказываемых услуг;</li> <li>- использовать различные средства делового общения;</li> <li>- анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в них индивидов;</li> </ul>	<p>оценка результатов практических занятий оценка результатов тестирования проверка и оценка письменных работ и конспектов по темам;</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;</li> <li>- выполнять требования этики в профессиональной деятельности;</li> </ul>	
<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;</li> <li>- потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;</li> <li>- сущность услуги как специфического продукта;</li> </ul>	<p>текущий контроль; проверка и оценка письменных работ и конспектов по темам; рецензирование и оценка рефератов и докладов;</p>

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.