

ГАПОУ ЧАО «ЧМК»	УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ	СТО СМК 4.2.01 - 2020
		Лист 1/3

АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.05.06. СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее ФГОС СПО) по специальности 44.02.06 Профессиональное обучение (по отраслям).

Разработчик: Колесникова Ирина Владимировна, преподаватель,

1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 44.02.06 Профессиональное обучение (по отраслям).

2. Место учебной дисциплины в структуре ППССЗ:

Учебная дисциплина ОП.05.06. Сервисная деятельность относится к общепрофессиональному циклу.

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

Цель:

– создание системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания, принципах формирования новых услуг с учетом инноваций в технике, технологии, социально-экономической сфере.

Задачи:

– формирование у обучающихся представления о сервисной деятельности, месте сервиса в жизнедеятельности человека.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;
- определять критерии качества оказываемых услуг;
- использовать различные средства делового общения;

ГАПОУ ЧАО «ЧМК»	УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ	СТО СМК 4.2.01 - 2020
		Лист 2/3

- 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 обучающийся должен 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;
- этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;
- критерии и составляющие качества услуг;
- психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.

4. Количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 84 часа, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 56 часов;
самостоятельной работы обучающегося – 28 часа.

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы:

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	84
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	56
в том числе:	
лабораторные работы	0
практические занятия	8
контрольные работы	0

ГАПОУ ЧАО «ЧМК»	УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ	СТО СМК 4.2.01 - 2020
		Лист 3/3

курсовая работа (проект)	0
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	28
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом)	0
1. Разработать задания по разделу 1 Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека для рабочей тетради.	7
2. Разработать задания по разделу 2. Социально-культурная сфера для рабочей тетради	7
3. Разработать задания по разделу 3. Формы коммуникации в сервисе для рабочей тетради	7
4. Разработать задания по разделу 4. Классификация и характеристика основных видов сервисных услуг для рабочей тетради	7
Итоговая аттестация в форме зачета	

5. Тематический план учебной дисциплины:

Раздел 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека

Тема 1.1. Природа и характер сервисной деятельности

Тема 1.2. Становление и развитие сервисной деятельности

Раздел 2. Социально-культурная сфера.

Тема 2.1. Социально - культурная сфера

Раздел 3. Формы коммуникации в сервисе

Тема 3.1. Психология процесса обслуживания

Раздел 4. Классификация и характеристика основных видов сервисных услуг

Тема 4.1. Классификация услуг

Тема 4.2. Теория организации обслуживания.

Тема 4.3. Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности.

Тема 4.4. Характеристика инноваций в сервисной деятельности