МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ
«АРМАВИРСКИЙ ТЕХНИКУМ ТЕХНОЛОГИИ И СЕРВИСА»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 Сервисная деятельность

по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

2017 г.

Рассмотрена Утверждена

 учебно-методическим объединением директор ГБПОУ КК АТТС

сервисных и экономических специальностей \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.П. Буров

Протокол «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_2017 г. «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_2017 г.

Председатель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Е.В. Матвеева

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность разработана на основе ФГОС СПО по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) (приказ Минобрнауки РФ 7 мая 2014 г. № 470 зарегистрирован Министерством юстиции от 18 июня 2014 г. Регистрационный № 32767)

Организация разработчик: государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Краснодарского края «Армавирский техникум технологии и сервиса».

Разработчик:

 Матвеева Е.В., преподаватель ГБПОУ КК АТТС

Рецензенты:

 Семешко Т.А., начальник железнодорожного вокзала Армавир 1 «Ростовский»

 Эчлилян С.А., начальник железнодорожного вокзала Армавир 2 «Туапсинский»

СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |
| --- | --- |
| 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА рабочей ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
 | 4 |
| 1. СТРУКТУРА и содержание УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
 | 6 |
| 1. условия реализации программы
 | 12 |
| 1. Контроль и оценка результатов Освоения учебной дисциплины
 | 14 |

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА рабочей ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**1.1. Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью федерального государственного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта), утвержденного приказом Минобрнауки РФ 7 мая 2014 г. № 470 зарегистрирован Министерством юстиции от 18 июня 2014 г. Регистрационный № 32767, входящей в состав укрупненной группы специальностей 43.00.00 Сервис и туризм

**1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы**

Учебный цикл: дисциплина относится к общепрофессиональному циклу.

Связь с другими дисциплинами (модулями):

Изучение ОП.01. Сервисная деятельность рекомендуется проводить одновременно с освоением:

ОП.02 Менеджмент

Результаты освоения учебной дисциплины ОП.01. Сервисная деятельность являются основой изучения:

ОП.03 Правовое обеспечение профессиональной деятельности

ОП.04 Риски и страхование на транспорте

ОП.05 Информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности

ОП.06 Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия

ОП.07 Безопасность жизнедеятельности

ОП.08 Основы предпринимательской деятельности

ПМ.01 Бронирование и продажа перевозок и услуг

ПМ.02 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта.

ПМ.03 Организация и выполнение мероприятий по обеспечению безопасности на транспорте.

ПМ.04 Выполнение работ по профессии «Проводник пассажирского вагона»

Учебная дисциплина ориентирована на развитие следующих общих компетенций:

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

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые 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 в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

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

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Учебная дисциплина ориентирована на развитие следующих профессиональных компетенций:

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 3.2. Выполнять мероприятия по обеспечению безопасности на транспорте.

ПК 3.3. Выполнять мероприятия по пресечению актов незаконного вмешательства в деятельность транспорта.

ПМ.04 Выполнение работ по профессии «Проводник пассажирского вагона»

**1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины**

В результате освоения 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;

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;

- 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.**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид учебной работы** | ***Объем часов*** |
| **Максимальная учебная нагрузка (всего)** | **96** |
| **Обязательные аудиторные учебные занятия (всего)**  | **64** |
| в том числе: |  |
|  лабораторные работы *не предусмотрено* |  |
|  практические занятия  | *18* |
|  контрольные работы не предусмотрено  | *-* |
|  курсовая работа (проект) не предусмотрено | *-* |
| **Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа (всего)** | 32 |
| **Промежуточная аттестация по образовательной программе в форме** *дифференцированного зачета* | *-* |