



Издательство
"Лучшее Решение"



Сайт публикации
педагогических материалов
www.luchshiy педагог.рф

Формирование общих и профессиональных компетенций у обучающихся при изучении учебной дисциплины «Сервисная деятельность»

Автор:
Чернева Елена Ивановна
Красноярский автотранспортный техникум



На сегодняшний день изменения социально-экономических условий государства требуют в образовании необходимость повышения качества профессиональной подготовки специалистов среднего звена, а важным положением содержания образования является обеспечение качества подготовки специалистов. В связи с этим обществу необходим компетентный специалист, который умеет самостоятельно добывать и применять знания, умения и навыки на практике, может решить любые профессиональные задачи, стоящие перед ним, готовый к профессиональному росту.



Под формированием профессиональных компетенций у студентов СПО мы понимаем процесс, подразумевающий создание форм и условий студенту для достижения определенного результата, т.е сформированных компетенций у студента, необходимых для обеспечения конкурентоспособности выпускника в соответствии с запросами работодателей и возможностями дальнейшего продолжения образования.



Формирование профессиональных компетенций у обучающихся при изучении дисциплины «Сервисная деятельность» через применение облачных технологий.

УД «Сервисная деятельность» является вариативной частью

ПМ.01 Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта по специальности среднего специального образования

23.02.03 «Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта»



1.3 Цели и задачи дисциплины — требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;
- определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности;
- использовать основные категории сервисной деятельности в практической плоскости;
- проводить исследования потребности в сервисных услугах, анализировать их результаты;
- учитывать особенности предприятий автосервиса.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать**:

- социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;
- потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;
- виды сервисной деятельности;
- сущность услуги как специфического продукта;
- законодательные акты в сфере обслуживания;
- понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности;
- правила обслуживания клиентов;
- 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;
- культуру обслуживания потребителей.



1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:
 максимальной учебной нагрузки обучающегося **58** часа, в том числе:
 обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - **39** часа;
 самостоятельной работы обучающегося – **19** часов.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен овладеть:



общими компетенциями, включающими в себя способность

Код	Наименование результата обучения
ПК 1.	Организовывать и проводить работы по техническому обслуживанию и ремонту автотранспорта.
ПК 2.	Осуществлять технический контроль при хранении, эксплуатации, техническом обслуживании и ремонте автотранспортных средств.
ПК 3.	Разрабатывать технологические процессы ремонта узлов и деталей, проектировать подразделения для осуществления данной деятельности.
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.	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.
ОК 4.	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Быть готовыми к смене технологий в профессиональной деятельности.



В преподавании дисциплины применяется:

- профессионально-ориентированная методическая система обучения, основными элементами которой являются:
- тематическое планирование содержания дисциплины с применением «учебных полей»;
- комплекс учебных и методических материалов для обеспечения процесса обучения;
- средства мониторинга контроля качества обучения;
- система коммуникации участников образовательного процесса, основанная на современных информационных технологиях.



Особое место отводится самостоятельной работе студентов в рамках которой выполняются задания по созданию комплекта электронных учебно-методических материалов (КУММ)



Google Диск



В процессе изучения дисциплины каждым обучающимся должен быть разработан образовательный продукт, на основе которого можно было бы организовать обучение по выбранной обучающимся темой.



Название ↑	Владелец	Последнее изменение	Размер файла
 Задание .docx 	я	10 дек. 2020 г. я	13 КБ
 Практическая работа №1.docx 	я	1 дек. 2020 г. я	9 КБ
 Тема №1 "Природа и характер сервисной деятельности".docx 	я	05:40 я	30 КБ
 Тема №2 "Классификация услуг".docx 	я	05:40 я	48 КБ
 Тема №3 " История развития сервиса".docx 	я	05:39 я	922 КБ
 Тема №4 " Социально-культурная сфера".docx 	я	05:41 я	29 КБ
 Тема №5 "Психология процесса обслуживания".docx 	я	26 нояб. 2020 г. я	30 КБ
 Тема №6 "Автомобилизация".docx 	я	05:41 я	28 КБ

 Создать

 Мой диск

 Компьютеры

 Доступные мне

 Недавние

 Помеченные

 Корзина

 Хранилище

Использовано 1,49 ГБ из 15 ГБ

[Купить больше места](#)

- 1 Услуги 21 века
- 2 Развитие мира в сфере услуг
- 3 Самые востребованные услуги в Европе
- 4 Развитие розничных продаж
- 5 Электронные услуги
- 6 Вулканологические услуги



Услуги 21 века

Выполнил Глинко Кирилл
Группа М-73

Нажмите, чтобы добавить заметки докладчика



Avtoretsikling_Raspukin_M-72

.PPT



Файл Правка Вид Вставка Формат Слайд Объект Инструменты Справка Последнее изменение: 21 декабря 2020 г.



Слайд-шоу

Настройки Доступа



Навигационная панель с иконками: назад, вперед, печать, лупа, курсор, выделение, удаление, добавление, масштабирование, фон, макет, тема, выбрать переход.



Авторециклинг

Работу выполнил:
Распуткин Сергей
Группа М-72

Нажмите, чтобы добавить заметки докладчика



Тест №1 по дисциплине "Сервисная деятельность"

Тест №1 по теме: "Основные понятия и сущность сервисной деятельности".
Критерии оценок:
13-15 правильных ответов - оценка "5"
12-10 правильных ответов - оценка "4"
9-7 правильных ответов - оценка "3"
На выполнение теста отводится 20 минут.
Возможны несколько правильных вариантов ответа, а так же и все варианты.

- +
- 📄
- Тт
- 🖼️
- 📺
- ☰

Вопрос *

Краткий ответ

Номер группы *

Краткий ответ

1. Дать определение понятию "сервисная деятельность" *



Тест №2 Тема : "Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека".

Время выполнения работы: 10 мин.

Критерии выставления оценок за тест:

Оценка «5» - 10 баллов,

Оценка «4» - 7-9 баллов

Оценка «3» - 5-6 баллов

Оценка «2» - менее 5 баллов

Некоторые вопросы теста предусматривают по несколько правильных ответов.



Ф.И.О., группа *



Краткий ответ

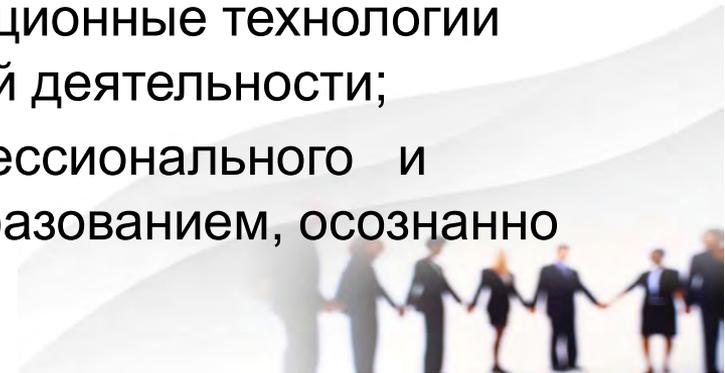
1. Деятельность это - *

- это внешняя (физическая) активность человека
- это внутренняя (психическая) и внешняя (физическая) активность человека



Практика использования возможностей облачных технологий для организации самостоятельной работы обучающихся формирует новый стиль поведения преподавателя и студента, позволяет сформировать такие компетенции, как

- организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество;
- осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;
- использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности;
- самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации



Спасибо за внимание!

