

**Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение  
Иркутской области  
«Иркутский колледж экономики, сервиса и туризма»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Стандарты клиентского сервиса**

2017 г.

**Организация-разработчик:** Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Иркутской области «Иркутский колледж экономики, сервиса и туризма»

**Разработчик:**

Заковряжина З.В., преподаватель ГАПОУ ИКЭСТ

Программа учебной дисциплины разработана ГАПОУ ИКЭСТ в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности **11.02.12 Почтовая связь** (далее – ФГОС)

Одобрена методической комиссией  
Председатель: *Е.Н. Газетдинова* Е.Н. Газетдинова  
«*12*» *09* 2017 г.

Согласовано:  
Заместитель директора по учебной работе  
*Т.И. Сарнавская* Т.И. Сарнавская  
«*12*» *09* 2017 г.

---

Согласовано:  
заместитель директора по научно-методической работе  
*О.А. Верховина* О.А. Верховина  
«*12*» *09* 2017 г.

---

Рассмотрена на заседании НМС  
Протокол № *2* от *12.09.2017*

## РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу учебной дисциплины  
«Стандарты клиентского сервиса»  
по специальности 11.02.12 «Почтовая связь»

Рабочая программа учебной дисциплины «Стандарты клиентского сервиса» по специальности 11.02.12 «Почтовая связь» разработана на основе ФГОС по специальности 11.02.12 «Почтовая связь».

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована для подготовки студентов обучающихся на заочном отделении.

В паспорте программы чётко определены цели и задачи дисциплины-требования к результатам освоения дисциплины.

Содержания дисциплины соответствует принципу единства теоретического и практического обучения. Разделы дисциплины выделены дидактически целесообразно. Содержание теоретического и практического обучения соответствует современным требованиям в изучении современных систем документационного обеспечения.

Объем времени достаточен для освоения указанных знаний и умений. Примерная тематика самостоятельных работ определена дидактически целесообразно и соответствуют современным требованиям, предъявляемым к составлению и оформлению документов, а также организации работы с документами. Показатели и требования, сформулированные в программе, соответствуют требованиям ФГОС. Основные показатели оценки результата позволяют однозначно диагностировать уровень сформированности знаний и умений студентов. Наименование форм и методов контроля и оценки освоения знаний и умений однозначно описывает процедуру аттестации.

Перечисленное оборудование обеспечивает проведение всех видов практических работ, предусмотренных программой дисциплины. Перечень рекомендуемой литературы общедоступен и соответствует современным требованиям, нормативно-правовые документы общедоступны и актуальны. Содержание программы соответствует требованиям Федерального государственного образовательного стандарта и может быть рекомендовано для образовательных учреждений среднего профессионального образования.

Рецензент:

Руководитель отдела мониторинга  
и управления сетью УФС Иркутской области-  
филиала ФГУП «Почта России»



О.В. Березина