

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СОЧИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Университетский экономико-технологический колледж

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора по МНР



А.А. Мирошниченко



УТВЕРЖДАЮ

Директор УЭТК



И.А. Ермачков

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОПЦ.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ (ПО ВИДАМ ТРАНСПОРТА)**

Наименование специальности

43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

2024 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

Организация-разработчик: ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет»
Университетский экономико-технологический колледж

Разработчик:
Методический отдел

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании цикловой методической комиссии
Гостиничного сервиса и туризма

Протокол № 9 от «10» июня 2024 г.

Председатель цикловой методической комиссии _____ А.А. Мирошниченко



СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения рабочей программы

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

3.2. Информационное обеспечение обучения

3.3. Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОПЦ.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ (ПО ВИДАМ ТРАНСПОРТА)

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта).

При реализации рабочей программы учебной дисциплины ОПЦ.01 Сервисная деятельность (по видам транспорта) могут быть использованы различные образовательные технологии, в том числе элементы дистанционных образовательных технологий, электронного обучения.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: дисциплина относится к циклу общепрофессиональных дисциплин.

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

В результате изучения обязательной части цикла 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 пассажиров особых категорий;
- выполнять требования этики при выполнении трудовых функций с учетом вида транспорта

В результате изучения обязательной части цикла обучающийся должен **знать:**

- социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;
- потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса на транспорте;
- сущность услуги как специфического продукта;
- понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности;
- правила обслуживания населения и законодательство о защите прав потребителей;
- 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

Перечень формирующих компетенций:

Общие компетенции (ОК):

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности;

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Профессиональные компетенции (ПК):

ПК 2.1. Организовывать обслуживание пассажиров, в том числе пассажиров особых и отдельных категорий (пассажиров с детьми, пассажиров с инвалидностью, пассажиров с животными, VIP-пассажиров), их багажа и ручной клади в аэропортах.

ПК 2.2. Организовывать сервис на воздушных судах.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

Максимальной учебной нагрузки обучающегося – 58 часов, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 58 часов;

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	58
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	58
в том числе:	
теоретическое обучение	32
практические занятия	26
Промежуточная аттестация в форме экзамена в 3 семестре .	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа	Объем часов	Коды компетенций
1	2	3	4
Тема 1.1. Возникновение и развитие сервисной деятельности	Содержание учебного материала	14	ОК 02, ОК 04, ОК 05, ПК 2.1, ПК 2.2.
	Лекции, теоретические занятия	6	
	1. Возникновения сервиса как особого вида профессиональной деятельности: социальные предпосылки, этапы развития. Потребности человека как движущая сила развития сервиса.	2	
	2. Особенности сферы сервиса, как рынка услуг. Классификация потребностей. Классификация сервисных услуг.	2	
	3. Понятие «контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности. Психологические основы процесса обслуживания. Рынок как основа сервисной деятельности	2	
	Практические занятия	8	
	Практическое занятие 1. Оценка потребностей клиентов в сервисных услугах	2	
Практическое занятие 2. Разнесение услуг на группы материальных и нематериальных	2		
Тема 1.2. Виды услуг на воздушном транспорте, дополнительные услуги	Содержание учебного материала	14	ОК 02, ОК 04, ОК 05, ПК 2.1 ОК 03, ОК 09, ОК 07, ПК 2.2
	Лекции, теоретические занятия	4	
	1. Классификация услуг по функциональной направленности. Виды авиатранспортных услуг. Дополнительные услуги на авиатранспорте.	2	
	2. Специфика и качество авиатранспортных услуг.	2	
	Практические занятия	10	
	Практическое занятие 3. Моделирование профессиональных ситуаций в сфере сервиса на авиатранспорте по решению конфликтных ситуаций	2	
	Практическое занятие 4. Характеристика услуг.	2	
	Практическое занятие 5. Управление жалобами пассажиров	2	
Практическое занятие 6. Классификации услуг.	2		
Тема 1.3. Государственное	Содержание учебного материала	8	
	Лекции, теоретические занятия	4	

регулирование сервисной деятельности	1. Проблемы регулирования сервисной деятельности на федеральном уровне. Особенности кадровой политики в области воздушного транспорта.	2	
	2. Корпоративное регулирование сервисной деятельности. Особенности обслуживания на воздушном транспорте.	2	
	Практические занятия	4	
	Практическое занятие 7. Моделирование сервисного обслуживания на авиатранспорте.	2	
Тема 1.4. Стимулирование развития рынка услуг и рекламной деятельности	Содержание учебного материала	20	ОК 02, ОК 04, ОК 05, ПК 2.1 ОК 07, ОК 08, ОК 01, ПК 2.2
	Лекции, теоретические занятия	8	
	1. Показатели развития рынка транспортных услуг. Состояние монопольного и конкурентоспособного секторов рынка услуг.	2	
	2. Гибкая тарифная политика. Индексация тарифов. Системы скидок с тарифов для авиатранспорта.	2	
	3. Транспортная составляющая в цене продукции. Порядок начисления дополнительных сборов. Определение размера транспортных издержек при перевозке грузов и пассажиров.	2	
	4. Структура международных тарифов. Организация работы экспедиторских фирм. Выбор и обоснование рекламных показателей. Сегментация рынка транспортных услуг	2	
	Практические занятия	12	
	Практическое занятие 8. Расчет транспортной составляющей в цене продукции перевозимой авиатранспортом.	2	
Практическое занятие 9. Уровень сервиса авиакомпании.	2		
Практическое занятие 10. Специфика и качество авиатранспортных услуг	2		
Тема 1.5. Защита прав потребителей	Содержание учебного материала	4	ОК 02, ОК 04, ОК 05, ПК 2.1
	Лекции, теоретические занятия	4	
	1. Законодательство о защите прав потребителей и его применение на авиатранспортных предприятиях.	2	
	2. Зоны ответственности за обеспечение качественного обслуживания	2	
Тема 1.6. Повышение качества обслуживания на транспорте	Содержание учебного материала	6	ОК 02, ОК 04, ОК 08, ПК 2.1
	Лекции, теоретические занятия	2	
	Основные параметры, характеризующие транспортное обслуживание. Основные показатели качества и порядок их контроля на авиатранспортном предприятии. Направления совершенствования обслуживания и приемы	2	

	повышения качества авиа услуг.		
	Практические занятия	4	
	Практическое занятие 11. Определение критериев качества обслуживания на воздушном транспорте.	2	
Тема 1.7. Сервисные организации и требования к персоналу	Содержание учебного материала	12	ОК 02, ОК 04, ОК 05, ПК 2.1 ОК 07, ОК 08, ОК 01, ПК 2.2
	Лекции, теоретические занятия	4	
	1. Репутация, имидж предприятия. Персонал сервисной организации. Требования к персоналу сферы сервиса	2	
	2. Контактная зона. Профессиональное поведение работников сервиса.	2	
	Практические занятия	8	
	Практическое занятие 12. Контактная зона обслуживания потребителей и элементы фирменного стиля и имиджа организации	4	
	Дифференцированный зачет	2	
	Всего:	78	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Технические средства обучения:

- компьютер,
- мультимедийное оборудование.

Реализация программы общепрофессиональной дисциплины требует наличия специализированного учебного кабинета. Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- учебная доска;
- комплект учебно-методической документации.

При реализации рабочей программы учебной дисциплины ОПЦ.01 Сервисная деятельность (по видам транспорта) может быть использовано программное обеспечение Big Blue Button (BBB), Moodle, Я-диск.

3.2. Информационное обеспечение обучения. Перечень рекомендуемых учебных изданий, интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература:

1. Манукян, Р. Г. Организация перевозок и управление на воздушном транспорте : учебное пособие / Р. Г. Манукян, В. Е. Шведов ; под редакцией В. Е. Шведова. — Москва, Вологда : Инфра-Инженерия, 2021. — 220 с. — ISBN 978-5-9729-0648-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/115149.html> (дата обращения: 16.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне : учебное пособие / под редакцией Т. Н. Кошелевой, П. Ю. Либермана. — Санкт-Петербург : СПбГУ ГА, 2016. — 28 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/145458> (дата обращения: 16.04.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

3. Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне : учебное пособие / под редакцией Т. Н. Кошелевой, П. Ю. Либермана. — Санкт-Петербург : СПбГУ ГА, 2016. — 28 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/145458> (дата обращения: 16.04.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

4. Муленко О.В. Сервис на транспорте: учеб. пособие / О.В. Муленко; ФГБОУ ВО РГУПС. – Ростов н/Д, 2016. – 144 с.

5. Основы сервисной деятельности, Учебно-методический комплекс, Т.Г. Неретина, «ФЛИНТА» НОУ ВПО «МПСУ», 2013г.;

6. Сервисная деятельность, Г.Ю. Павлова, «Издательство «КноРус», 2016г.; 3. Сервисная деятельность, В.Г. Велединский, «Издательство «КноРус», 2013г.

7. Атмосфера сервиса М.А. Солнцев, А.М. Козлова НОЧУ СПО «Авиашкола Аэрофлота», 2014г.

Дополнительные источники:

1. ГОСТ Р 50646-94 Государственный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Утв. Пост. Госстандарта РФ от 21 февраля 1994 г. № 34

2. ГОСТ РФ Р 50691-94. Модель обеспечения качества услуг. Утв. Пост. Госстандарта РФ от 29 июня 1994 г. № 181 7. О защите прав потребителей. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1

3. ОСТ 54-8-233.78-2001. Перевозочные документы строгой отчетности на воздушном транспорте. Требования и порядок их регистрации.

4. Правила бытового обслуживания населения в РФ. Пост. Правительства РФ от

15 мая 1997г. № 1025

5. Организация обслуживания воздушного движения : учебник для среднего профессионального образования / А. Д. Филин, А. Р. Бестугин, В. А. Санников ; под научной редакцией Ю. Г. Шатракова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 515 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07607-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516342> (дата обращения: 16.03.2023).

6. Масленников, А. Н. Управление воздушным движением : учебное пособие для вузов / А. Н. Масленников, В. И. Мыльцев. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 420 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13280-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518938> (дата обращения: 16.03.2023).

Интернет-ресурсы:

1. Авиашкола Аэрофлота. Форма доступа: www.avb.ru

3.3. Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по дисциплине Сервисная деятельность (по видам транспорта) определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации обучающихся-инвалидов и обучающихся с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья обучающихся-инвалидов и обучающихся с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в учебной группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и дидактические материалы.

Обучение обучающихся-инвалидов и обучающихся с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением дистанционных технологий.

Дистанционное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а также с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype), что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В учебном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации обучающихся-инвалидов и обучающихся с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для обучающихся с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения.

Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы обучающиеся с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности

компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации.

4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения общепрофессиональной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения опроса, практических занятий, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований, самостоятельной работы.

Результаты (освоенные умения, усвоенные знания)	Коды формируемы профессиональн ых и общих компетенций	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>I. Освоенные умения: Соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов; Определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности; Работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; Организовать рабочее место и обеспечить процесс продажи и предоставления услуги; Формировать благоприятную социально-психологическую среду межличностного общения в процессе сервисной деятельности; Использовать различные средства делового общения; Оценивать социальную значимость потребителей; Диагностировать и управлять конфликтами в процессе профессиональной деятельности.</p>	<p>ОК 01 – ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2.</p>	<p>Текущий контроль в форме оценки результатов работы обучающихся на практических занятиях; анализ самостоятельной работы. Итоговый контроль в форме Экзамена</p>
<p>II. Усвоенные знания: Основные понятия сервисной деятельности; Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности; Функции сервисных предприятий, принципы организации; Потребности человека и принципы их удовлетворения; Виды сервисной деятельности; Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности; Правила обслуживания населения; Организацию обслуживания потребителей услуг; Способы и формы оказания услуг; Нормы и правила профессионального этикета; Этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями; Критерии и составляющие качества услуг;</p>	<p>ОК 01 – ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2.</p>	<p>Текущий контроль в форме оценки результатов работы обучающихся на практических занятиях; анализ самостоятельной работы. Итоговый контроль в форме Экзамена</p>

Культуру обслуживания потребителей; Психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания		
---	--	--

Общие критерии оценки результатов освоения учебной дисциплины

В устных и письменных ответах обучающихся на практических (семинарских) занятиях, в сообщениях и докладах, эссе и других формах аудиторной и самостоятельной работы, а также в текущих контрольных работах учитываются: глубина знаний, владение необходимыми умениями (в объеме программы), логичность изложения материала, включая обобщения, выводы, соблюдение норм литературной речи.

Оценку **«отлично»** заслуживает обучающийся, твёрдо знающий программный материал, системно и грамотно излагающий его, демонстрирующий необходимый уровень компетенций, чёткие, сжатые ответы на дополнительные вопросы, свободно владеющий понятийным аппаратом.

Оценку **«хорошо»** заслуживает обучающийся, проявивший полное знание программного материала, демонстрирующий сформированные на достаточном уровне умения и навыки, указанные в программе компетенции, допускающий не принципиальные неточности при изложении ответа на вопросы.

Оценку **«удовлетворительно»** заслуживает обучающийся, обнаруживший знания только основного материала, но не усвоивший детали, допускающий ошибки принципиального характера, демонстрирующий не до конца сформированные компетенции, умения систематизировать материал и делать выводы.

Оценку **«неудовлетворительно»** заслуживает обучающийся, не усвоивший основного содержания материала, не умеющий систематизировать информацию, делать необходимые выводы, чётко и грамотно отвечать на заданные вопросы, демонстрирующий низкий уровень овладения необходимыми компетенциями.

Оценивание обучающегося на экзамене по учебной дисциплине

Оценка **«отлично»** выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, чётко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приёмами выполнения практических задач.

Оценка **«хорошо»** выставляется обучающемуся, если он твёрдо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приёмами их выполнения.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.