

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА
(РОСАВИАЦИЯ)
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ»
(ФГБОУ ВО СПбГУ ГА)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Ю.В. Ведерников

« 04 » Июня 2019 года



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 Сервисная деятельность

По специальности 43.02.06 «Сервис на транспорте (по видам транспорта)»

заочная
(форма обучения)

2019г.

ОДОБРЕНА
Цикловой комиссией № 1
«Общие гуманитарные и социально-
экономические дисциплины»
Протокол № 7 от «30» 05 2019 г.

Руководитель ЦК № 1
Т.В. Шигарева

Составлена в соответствии с требованиями
к оценке качества освоения выпускниками
программы подготовки специалистов сред-
него звена по специальности
43.02.06 «Сервис на транспорте (по видам
транспорта)»

СОГЛАСОВАНО

Зам. проректора по УР

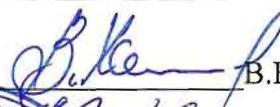
Директор АТК

Начальник ОСОДФиЛ

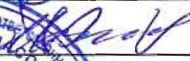
Руководитель пассажирского отдела
Службы пассажирских перевозок
ООО «ВВСС»



А.Е. Авраменко



В.В. Халин



М.А. Ткаченко



А.С. Лыхо



Рассмотрена и рекомендована методи-
ческим советом Авиационно-
транспортного колледжа для выпуск-
ников, обучающихся по специальности
43.02.06 «Сервис на транспорте (по ви-
дам транспорта)».

Протокол № 9 от 3 июня 2019г.

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины «Сервисная деятельность» является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.06 «Сервис на транспорте (по видам транспорта)»

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: Учебная дисциплина «Сервисная деятельность» входит в профессиональный цикл общепрофессиональных дисциплин.

1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

| Код ПК, ОК | Умения | Знания |
|--|---|--|
| ОК 1 – 8, ПК 1.1 – 1.6, ПК 2.1 – 2.3, ПК 3.1. | <ul style="list-style-type: none">– 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. | <ul style="list-style-type: none">– социальные предпосылки возникновения и развития сервисной 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 |
|---|-------------|
| Объем образовательной программы | 102 |
| <i>Самостоятельная работа</i> | 86 |
| Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем | 16 |
| в том числе: | |
| теоретическое обучение | 14 |
| лабораторные работы (если предусмотрено) | 0 |
| практические занятия (если предусмотрено) | 2 |
| курсовая работа (проект) (если предусмотрено) | 0 |
| контрольная работа | 0 |
| <i>Самостоятельная работа</i> | |
| Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета | |

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся | Объем часов | Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы |
|--|---|-------------|---|
| 1 | 2 | 3 | |
| Тема 1. Профессиональная этика работника гражданской авиации и безупречный сервис на воздушном транспорте | <i>Содержание учебного материала</i> | 2 | ОК 1 – 8, ПК 1.1 – 1.6, ПК 2.1 – 2.3, ПК 3.1. |
| | Происхождение и значение профессиональной этики. Этическая культура сервиса. Эстетическое значение внешности работника сервиса | | |
| | Самостоятельная работа обучающихся Преимущества работы в сфере сервиса. Сервис в авиакомпаниях. Критерии и уровни оценки сервиса в авиакомпаниях. Имидж авиакомпании — имидж сотрудника. Принципы обслуживания в авиакомпании. | 10 | |
| Тема 2. Психологическая позиция работника сервиса гражданской авиации | <i>Содержание учебного материала</i> | 2 | ОК 1 – 8, ПК 1.1 – 1.6, ПК 2.1 – 2.3, ПК 3.1. |
| | Факторы сервисного поведения. Профессионально-важные качества работника сервиса гражданской авиации. Нравственно-психологическая позиция работника гражданской авиации. | | |
| | Самостоятельная работа обучающихся Мини-сочинение «Как вы понимаете заботу о пассажире?» | 7 | |
| Тема 3. Культура речи работника сервиса | <i>Содержание учебного материала</i> | 2 | ОК 1 – 8, ПК 1.1 – 1.6, ПК 2.1 – 2.3, ПК 3.1. |
| | Позитивный сервисный язык. Значение тона в общении с людьми. Рекомендуемые и запрещенные выражения в сервисе. Активные и пассивные слушания | | |
| | Самостоятельная работа обучающихся Правила сервисного языка. Нравственная группа качеств и физико-биологическая группа качеств работника сервиса Пассажиры, требующие особого внимания. Особенности обслуживания пожилых людей, инвалидов и эмоциональных | 28 | |

| | | | |
|--|--|----|--|
| | пассажиров. Характер личности. Типы темпераментов. Настроение, аффект, стресс, фрустрация. Страх и пассажиров. Общение при помощи речи. Значение жестов, мимики и поз при общении. Понятие «проксимика». Визуальный контакт. Коммуникативные барьеры при общении. | | |
| Тема 4 Деловой этикет | <i>Содержание учебного материала</i> | 2 | ОК 1 – 8, ПК 1.1 – 1.6, ПК 2.1 – 2.3, ПК 3.1. |
| | Виды этикета. Правила делового этикета. Общегражданский этикет | | |
| | Самостоятельная работа обучающихся Правила хорошего тона. Типы конфликтов. Стадии конфликтов. Типичные ошибки поведения в проблемных ситуациях. Варианты решений конфликта. Формулы для внутренней установки профессионального поведения работника сервиса гражданской авиации. | 15 | |
| Тема 5. Роль сервиса в современном обществе | <i>Содержание учебного материала</i> | 2 | ОК 1 – 8, ПК 1.1 – 1.6, ПК 2.1 – 2.3, ПК 3.1. |
| | Определение феномена потребностей человека. Классификация потребностей. Сфера сервиса | | |
| | Самостоятельная работа обучающихся Становление и развитие сервисной деятельности. Состав и структура сферы услуг. Услуга как специфический продукт. Материальные и нематериальные аспекты сервиса. Услуги авиакомпаний и аэропортов. Фактор времени. Планирование. Ожидаемость. Сезонность. Роль производителя и роль потребителя услуг. Понятие «контактная зона». Особенности обслуживания и профессионального поведения работника в «контактной зоне». Политика культуры обслуживания. Ценовая политика в сфере услуг | 24 | |
| Тема 6. Сервисная деятельность в авиакомпаниях | <i>Содержание учебного материала</i> | 1 | ОК 1 – 8, ПК 1.1 – 1.6, ПК 2.1 – 2.3, ПК 3.1. |
| | Понятие и виды сервисной деятельности. Методы сервисной деятельности. | | |
| | Самостоятельная работа обучающихся 25 плюсов от жалоб. Алгоритм действий при поступлении жалоб. Новые виды услуг. Прогрессивные формы обслуживания. Применение сферы сервиса к потребителю. Франчайзинг как форма организации малого бизнеса в сервисной деятельности. | 10 | |
| Тема 7. Особенности сервисной деятельности в России в настоящее время | <i>Содержание учебного материала</i> | 1 | ОК 1 – 8, ПК 1.1 – 1.6, ПК 2.1 – 2.3, ПК 3.1. |
| | Новые виды и формы обслуживания в социально-культурной сфере. Венчурный бизнес. Рекламный бизнес | | |

| | | | |
|---------------------------------|--|---------------|--|
| | Практическая работа. <i>«Тренинг: применение на практике основ профессиональной этики при общении с пассажирами»</i> | 2 | |
| Дифференцированный зачет | | 2 | |
| Всего | | 102/16 | |

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Гуманитарных и социально-экономических дисциплин», оснащенный оборудованием:

1. посадочные места по количеству обучающихся,
2. место преподавателя,
3. комплект учебно-наглядных пособий,
4. комплект учебно-методической документации, в том числе на электронном носителе (учебники и учебные пособия, карточки-задания, комплекты тестовых заданий, методические рекомендации и разработки);

техническими средствами обучения:

1. персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением с доступом к сети Интернет;
2. оргтехника;
3. мультимедийный проектор

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемых для использования в образовательном процессе

3.2.1. Печатные издания

1. Королева Е.А., Пашин В.С. Сервисология. Тексты лекций. Ч.1. СПб, 2016
2. Солнцев М.А., Козлова А.М. Атмосфера сервиса: учебное пособие М., 2014
3. Сервисная деятельность. Маркетинг: Учебник и практикум для СПО/ Кулибанова В.В. – М., Юрайт, 2018
4. Сервисная деятельность: Учебное пособие для СПО/ Казакевич Т.А. – М., Юрайт, 2018

3.2.2. Интернет – источники:

1. http://onyxvvt.narod2.ru/servisnaya_devatelnost
2. <http://www.ffsn.bsu.by/infocom/zvoznikov/barganings/lectures.html>
3. <http://www.bibliofond.ru/view.aspx?id=24752>
4. <http://www.ref.by/refs/68/31038/1.html>
5. <http://www.4tivo.com/education/3908-jetika-i-psikhologija-professionalnoj.html>
6. <http://www.prometeus.nsc.ru/contents/books/kibanov.ssi>
7. http://www.koob.ru/botavina/etika_delovih_otnosheniy
8. <http://www.lawlibrary.ru/izdanie43910.html>

3.2.3.Дополнительные источники

1. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность: учебник / Ж.А.Романович, С.А.Калачев.-4-е изд. ,перераб. и доп. –М.: Дашков и К, 2008.-268С
2. Современный этикет Э.Я. Соловьева «Ось-89», 2005 г.
3. Психологические основы менеджмента, учебное пособие для ВУЗов, Шарипов Ф.В. 2008 г.
4. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность М.: Аспект Пресс, 2005 г.
5. Уокер Дж. Р. Введение в гостеприимство, М.: ЮНИТИ, 1999 г.
6. Карнаухова, В.К. Сервисная деятельность: учебное пособие/ В.К. Карнаухова.- Ростов н/Д: Феникс, 2010.- 254 с.
7. Третьякова, Т.Н. Сервисная деятельность: учебное пособие/ Т.Н.Третьякова.- М.: Академия, 2008.- 304 с.
8. Лойко, О.Т. Сервисная деятельность: учебное пособие./О.Т. Лойко – М.: Академия, 2010. – 304 с.
9. А.П. Садохин Сервисология. Человек и его потребности. М.: Омега-Л, 2010 г.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

| <i>Результаты обучения</i> | <i>Критерии оценки</i> | <i>Методы оценки</i> |
|--|---|--|
| <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – социальные предпосылки возникновения и развития сервисной 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 | <p>«Отлично» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.</p> <p>«Хорошо» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.</p> <p>«Удовлетворительно» - теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.</p> <p>«Неудовлетворительно» - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - устный опрос - письменный опрос - письменный опрос - письменный опрос - тестирование - тестирование - письменный опрос - индивидуальное задание - устный опрос - тестирование - устный опрос |
| <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов; – определять критерии качества оказываемых услуг; – использовать различные средства делового | | <ul style="list-style-type: none"> - участие в тренинге, практическая работа - тестирование - практическая работа |

| | | |
|--|--|--|
| <p>общения;</p> <ul style="list-style-type: none"> – анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в них индивидов; – управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности; – выполнять требования этики в профессиональной деятельности. | | <ul style="list-style-type: none"> - индивидуальная работа - участие в тренинге -и письменный опрос |
|--|--|--|