

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

УТВЕРЖДАЮ



Директор по учебной работе

Ю.В.Ведерников

_____ 2020 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 Сервисная деятельность

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

очная
(форма обучения)

2020г.

ОДОБРЕНА
Цикловой комиссией № 1
«Общие гуманитарные и социально-
экономические
дисциплины»
Протокол № 8 от «20» мая 2020г.
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

 А.Е. Авраменко

Директор АТК

 В.В. Халин

Начальник ОСОДФил

 М.А. Ткаченко

Руководитель пассажирского отдела
Службы пассажирских перевозок
ООО «ВВСС»

 Е.В.Плисова

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 № 8 от 6 июня 2020г.

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

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины

- Максимальная учебная нагрузка обучающегося - 85 часов, в том числе
- Обязательной аудиторной нагрузки обучающегося - 56 часов;
- Самостоятельной работы обучающегося – 29 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	56
<i>Самостоятельная работа</i>	29
Объем образовательной программы	85
в том числе:	
теоретическое обучение	48
лабораторные работы (если предусмотрено)	0
практические занятия (если предусмотрено)	8
курсовая работа (проект) (если предусмотрено)	0
контрольная работа	5
Самостоятельная работа	29
Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Сервисная деятельность»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	
Раздел 1. Психологический аспект сервисной деятельности		49/30	
Тема 1.1. 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		
	Практические занятия	2	
	Практическое занятие № 1 «Тренинг: применение на практике основ профессиональной этики при общении с пассажирами»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся <i>«Преимущества работы в сфере сервиса»</i>	1	
Тема 1.2. Задачи и имидж авиакомпаний	<i>Содержание учебного материала</i>	2	ОК 1 – 8, ПК 1.1 – 1.6, ПК 2.1 – 2.3, ПК 3.1.
	Сервис в авиакомпаниях. Критерии и уровни оценки сервиса в авиакомпаниях. Имидж авиакомпании — имидж сотрудника		
	Практические занятия	-	
	Самостоятельная работа обучающихся <i>«Принципы обслуживания в авиакомпаниях»</i>	1	
Тема 1.3. 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		
	Практические занятия	-	

	Самостоятельная работа обучающихся <i>«Как вы понимаете заботу о пассажире?»</i>	3	
Тема 1.4. Культура речи работника сервиса	<i>Содержание учебного материала</i>	3	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		
	Практические занятия	-	
	Самостоятельная работа обучающихся <i>«Правила сервисного языка»</i>	1	
	Контрольная работа № 1 <i>«Психологическая позиция и культура речи работника сервиса»</i>	1	
Тема 1.5. Профессионально важные качества представителя сферы 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.
	Нравственная группа качеств и физико-биологическая группа качеств работника сервиса Пассажиры, требующие особого внимания		
	Практические занятия	-	
	Самостоятельная работа обучающихся <i>«Особенности обслуживания пожилых людей, инвалидов и эмоциональных пассажиров.»</i>	4	
Тема 1.6. Психология поведения пассажиров на земле и на борту воздушного судна	<i>Содержание учебного материала</i>	3	ОК 1 – 8, ПК 1.1 – 1.6, ПК 2.1 – 2.3, ПК 3.1.
	Характер личности. Типы темпераментов. Настроение, аффект, стресс, фрустрация. Страх и пассажиров		
	Практические занятия	2	
	Практическое занятие № 2 <i>«Тренинг: выработка навыков определения типа темперамента у пассажиров при обслуживании»</i>	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
	Контрольная работа № 2 <i>«Такт, вежливость, улыбка — фактор позитивной коммуникации. Психология поведения пассажиров на земле и на борту воздушного судна»</i>	1	
Тема 1.7. Вербальные и невербальные коммуникации	<i>Содержание учебного материала</i>	2	ОК 1 – 8, ПК 1.1 – 1.6, ПК 2.1 – 2.3, ПК 3.1.
	Общение при помощи речи. Значение жестов, мимики и поз при общении. Понятие «проксимика». Визуальный контакт		
	Практические занятия	-	
	Самостоятельная работа обучающихся <i>«Коммуникативные барьеры при общении»</i>	4	
Тема 1.8. Деловой этикет	<i>Содержание учебного материала</i>	2	ОК 1 – 8, ПК 1.1 – 1.6,
	Виды этикета. Правила делового этикета. Общегражданский этикет		

	Практические занятия	-	ПК 2.1 – 2.3, ПК 3.1.
	Самостоятельная работа обучающихся <i>«Правила хорошего тона»</i>	3	
Тема 1.9. Конфликтные ситуации и их причины	<i>Содержание учебного материала</i>	2	ОК 1 – 8, ПК 1.1 – 1.6, ПК 2.1 – 2.3, ПК 3.1.
	Типы конфликтов. Стадии конфликтов. Типичные ошибки поведения в проблемных ситуациях. Варианты решений конфликта		
	Практические занятия	2	
	Практическое занятие № 3 «Тренинг: конфликт в аэропорту»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся <i>«Конфликтные ситуации в аэропорту»</i>	2	
Тема 1.10. Формулы для внутренней установки профессионального поведения работника сервиса гражданской авиации	<i>Содержание учебного материала</i>	1	ОК 1 – 8, ПК 1.1 – 1.6, ПК 2.1 – 2.3, ПК 3.1.
	Пассажир имеет право быть всяким. Работник сервиса гражданской авиации — лицо авиакомпании. Умей принять чужую вину на себя. Не щади себя		
	Практические занятия	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
	Контрольная работа № 3 «Вербальные и невербальные коммуникации. Деловой этикет»	1	
Раздел 2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека		34/24	
Тема 2.1. 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		
	Практические занятия	-	
	Самостоятельная работа обучающихся <i>«Становление и развитие сервисной деятельности».</i>	4	
Тема 2.2. Классификация услуг	<i>Содержание учебного материала</i>	2	ОК 1 – 8, ПК 1.1 – 1.6, ПК 2.1 – 2.3, ПК 3.1.
	Состав и структура сферы услуг. Услуга как специфический продукт. Материальные и нематериальные аспекты сервиса		
	Практические занятия	-	
	Самостоятельная работа обучающихся <i>«Услуги авиакомпаний и аэропортов»</i>	2	
Тема 2.3. Составляющие качества услуг	<i>Содержание учебного материала</i>	2	ОК 1 – 8, ПК 1.1 – 1.6, ПК 2.1 – 2.3, ПК 3.1.
	Фактор времени. Планирование. Ожидаемость. Сезонность. Роль производителя и роль потребителя услуг		
	Практические занятия	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	

Тема 2.4. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности	<i>Содержание учебного материала</i>	1	ОК 1 – 8, ПК 1.1 – 1.6, ПК 2.1 – 2.3, ПК 3.1.
	Понятие «контактная зона». Особенности обслуживания и профессионального поведения работника в «контактной зоне».		
	Практические занятия	2	
	Практическое занятие № 4 «Тренинг: безупречный сервис в «контактной зоне»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
	Контрольная работа № 4 «Контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности»	1	
Тема 2.5. . Правила обслуживания населения	<i>Содержание учебного материала</i>	3	ОК 1 – 8, ПК 1.1 – 1.6, ПК 2.1 – 2.3, ПК 3.1.
	Политика культуры обслуживания. Ценовая политика в сфере услуг		
	Практические занятия	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
	Контрольная работа № 5 «Понятие и виды сервисной деятельности. Правила обслуживания населения»	1	
Тема 2.6. Сервисная деятельность в авиакомпаниях	<i>Содержание учебного материала</i>	2	ОК 1 – 8, ПК 1.1 – 1.6, ПК 2.1 – 2.3, ПК 3.1.
	Понятие и виды сервисной деятельности. Методы сервисной деятельности.		
	Практические занятия	-	
	Самостоятельная работа обучающихся <i>«Примеры из жизни по видам сервисной деятельности»</i>	2	
Тема 2.7. Жалобы клиентов	<i>Содержание учебного материала</i>	4	ОК 1 – 8, ПК 1.1 – 1.6, ПК 2.1 – 2.3, ПК 3.1.
	25 плюсов от жалоб. Алгоритм действий при поступлении жалоб		
	Практические занятия	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 2.8. Характеристика инноваций в сервисной деятельности	<i>Содержание учебного материала</i>	2	ОК 1 – 8, ПК 1.1 – 1.6, ПК 2.1 – 2.3, ПК 3.1.
	Новые виды услуг. Прогрессивные формы обслуживания. Применение сферы сервиса к потребителю. Франчайзинг как форма организации малого бизнеса в сервисной деятельности		
	Практические занятия	-	
	Самостоятельная работа обучающихся <i>«Прогрессивные формы обслуживания в аэропорту «ВОЗДУШНЫЕ ВОРОТА СЕВЕРНОЙ СТОЛИЦЫ»</i>	2	
Тема 2.9. Особенности сервисной деятельности в России в настоящей	<i>Содержание учебного материала</i>	2	ОК 1 – 8, ПК 1.1 – 1.6,
	Новые виды и формы обслуживания в социально-культурной сфере. Венчурный бизнес. Рекламный бизнес		

время	Практические занятия	-	ПК 2.1 – 2.3,
	Самостоятельная работа обучающихся	-	ПК 3.1.
Дифференцированный зачет		2	
Всего		85/56	

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
5. Баранов, Б. А. Организация обслуживания в организациях общественного питания. Этикет : учебное пособие для среднего профессионального образования / Б. А. Баранов, И. А. Скоркина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 184 с.

6. Игнатъева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатъева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 392 с.
7. Восколович, Н. А. Экономика платных услуг : учебник и практикум для вузов / Н. А. Восколович. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 410 с.
8. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства : учебник для среднего профессионального образования / Л. Г. Березовая. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 477 с.
9. Мотышина, М. С. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 282 с.
10. Дехтърь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтърь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с.

3.2.2. Интернет – источники:

1. http://onyxvvt.narod2.ru/servisnaya_deyatelnost
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>
Знания: <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 	<ul style="list-style-type: none"> - формулирует основные термины и определения; - делает обзор исторических материалов; - классифицирует услуги; - сопоставляет методы и виды конкуренции; - рассматривает формы предприятий; - выявляет психологические особенности делового общения персонала; - иллюстрирует жизненный цикл услуги; - объясняет зависимость спроса от потребностей; - рассказывает о форме обслуживания на предприятии; - приводит перечень аспектов безопасности услуг. 	<ul style="list-style-type: none"> - устный опрос - письменный 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 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"> - применяет Закон «О защите прав потребителей» и правила бытового обслуживания населения в РФ; - решает ситуационные задачи, применяя нормативные документы по специфике отрасли; - применяет критерии качества работы для мотивации работников предприятия; - знает основные нормы и принципы служебной субординации и этики делового общения; - выявляет интерес партнера; - разрабатывает правила построения делового общения в ситуации «специалист по сервису – пассажир» в сфере профессиональной деятельности; - знает способы манипуляции и их нейтрализацию; - управляет вниманием в деловом общении; - рассматривает жалобы и конфликты с клиентами, их урегулирование. 	<ul style="list-style-type: none"> - участие в тренинге, практическая работа - тестирование - практическая работа - индивидуальная работа - участие в тренинге - и письменный опрос

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования **43.02.06 «Сервис на транспорте (по видам транспорта)»**

Разработчики:

ФГБОУ ВО СПбГУ ГА, Преподаватель цикловой комиссии №1 «Общих гуманитарных и социально-экономических дисциплин», К.А.Делягина.