



**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА
(РОСАВИАЦИЯ)**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ»**



УТВЕРЖДАЮ

Ректор

Ю.Ю. Михальчевский

«21» 06 2021 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 Сервисная деятельность

По специальности

43.02.06 «Сервис на транспорте (по видам транспорта)»

очная

(форма обучения)

Санкт-Петербург

2021

ОДОБРЕНА
Цикловой комиссией № 1
«Общие гуманитарные и социально-
экономические дисциплины»
Протокол № 9 от «08» июня 2021 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:

Директор АТК



В.В. Халин

Ведущий специалист
Службы пассажирских перевозок
ООО «Воздушные Ворота Северной
Столицы»



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 «14» июня 2021 г.

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.