



**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА
(РОСАВИАЦИЯ)**

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

УТВЕРЖДАЮ



Ректор

Ю.Ю. Михальчевский

_____ 2022 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 Сервисная деятельность

По специальности

43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

заочная

(форма обучения)

Санкт-Петербург
2022

ОДОБРЕНА
Цикловой комиссией № 1
«Общие гуманитарные и социально-
экономические дисциплины»
Протокол № 9 от «15» апреля 2022г.

Руководитель ЦК № 1
А.Ю. Коломейчук

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

Я.В. Коломейцева

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



М.В. Марьяненко

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

Протокол № 8 от «16» мая 2022г

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 «ОП.01 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 - 16 часов;
- Самостоятельной работы обучающегося – 69 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	14
<i>Самостоятельная работа</i>	71
Объем образовательной программы	85
в том числе:	
теоретическое обучение	12
лабораторные работы (если предусмотрено)	0
практические занятия (если предусмотрено)	2
курсовая работа (проект) (если предусмотрено)	0
контрольная работа	0
Самостоятельная работа	71
Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена	

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		51/10	
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	
	«Тренинг: применение на практике основ профессиональной этики при общении с пассажирами»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся «Преимущества работы в сфере сервиса»	3	
Тема 1.2. Задачи и имидж авиакомпаний	<i>Содержание учебного материала</i>	-	ОК 1 – 8, ПК 1.1 – 1.6, ПК 2.1 – 2.3, ПК 3.1.
	Практические занятия	-	
	Самостоятельная работа обучающихся Сервис в авиакомпаниях. Критерии и уровни оценки сервиса в авиакомпаниях. Имидж авиакомпании — имидж сотрудника. «Принципы обслуживания в авиакомпаниях»	3	
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 «Как вы понимаете заботу о пассажире?»	3	
Тема 1.4. 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		
	Практические занятия	-	
	Самостоятельная работа обучающихся «Правила сервисного языка» «Психологическая позиция и культура речи работника сервиса».	3	
Тема 1.5. Профессионально важные качества представителя сферы сервиса гражданской авиации	<i>Содержание учебного материала</i>	-	ОК 1 – 8, ПК 1.1 – 1.6, ПК 2.1 – 2.3, ПК 3.1.
	Практические занятия	-	
	Самостоятельная работа обучающихся Нравственная группа качеств и физико-биологическая группа качеств работника сервиса Пассажиры, требующие особого внимания. «Особенности обслуживания пожилых людей, инвалидов и эмоциональных пассажиров».	6	
Тема 1.6. Психология поведения пассажиров на земле и на борту воздушного судна	<i>Содержание учебного материала</i>	-	ОК 1 – 8, ПК 1.1 – 1.6, ПК 2.1 – 2.3, ПК 3.1.
	Практические занятия	-	
	Самостоятельная работа обучающихся Характер личности. Типы темпераментов. Настроение, аффект, стресс, фрустрация. Страх и пассажиров. «Тренинг: выработка навыков определения типа темперамента у пассажиров при обслуживании». «Такт, вежливость, улыбка — фактор позитивной коммуникации. Психология поведения пассажиров на земле и на борту воздушного судна»	6	
Тема 1.7. Вербальные и невербальные коммуникации	<i>Содержание учебного материала</i>	-	ОК 1 – 8, ПК 1.1 – 1.6, ПК 2.1 – 2.3, ПК 3.1.
	Практические занятия	-	
	Самостоятельная работа обучающихся Общение при помощи речи. Значение жестов, мимики и поз при общении. Понятие «проксимика». Визуальный контакт . «Коммуникативные барьеры при общении»	6	
Тема 1.8. 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		
	Практические занятия	-	
	Самостоятельная работа обучающихся «Правила хорошего тона»	3	
Тема 1.9. Конфликтные ситуации и их причины	<i>Содержание учебного материала</i>	-	ОК 1 – 8, ПК 1.1 – 1.6,
	Практические занятия	-	

	Самостоятельная работа обучающихся Типы конфликтов. Стадии конфликтов. Типичные ошибки поведения в проблемных ситуациях. Варианты решений конфликта. «Конфликтные ситуации в аэропорту».	6	ПК 2.1 – 2.3, ПК 3.1.
Тема 1.10. Формулы для внутренней установки профессионального поведения работника сервиса гражданской авиации	<i>Содержание учебного материала</i>	-	ОК 1 – 8, ПК 1.1 – 1.6, ПК 2.1 – 2.3, ПК 3.1.
	Практические занятия	-	
	Самостоятельная работа обучающихся Пассажир имеет право быть всяким. Работник сервиса гражданской авиации — лицо авиакомпании. Умей принять чужую вину на себя. Не щади себя. «Вербальные и невербальные коммуникации. Деловой этикет»	2	
Раздел 2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека		34/4	
Тема 2.1. Роль сервиса в современном обществе	<i>Содержание учебного материала</i>	1	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 «Становление и развитие сервисной деятельности».	5	
Тема 2.2. Классификация услуг	<i>Содержание учебного материала</i>	-	ОК 1 – 8, ПК 1.1 – 1.6, ПК 2.1 – 2.3, ПК 3.1.
	Практические занятия	-	
	Самостоятельная работа обучающихся Состав и структура сферы услуг. Услуга как специфический продукт. Материальные и нематериальные аспекты сервиса. «Услуги авиакомпаний и аэропортов»	4	
Тема 2.3. Составляющие качества услуг	<i>Содержание учебного материала</i>	-	ОК 1 – 8, ПК 1.1 – 1.6, ПК 2.1 – 2.3, ПК 3.1.
	Практические занятия	-	
	Самостоятельная работа обучающихся Фактор времени. Планирование. Ожидаемость. Сезонность. Роль производителя и роль потребителя услуг.	2	
Тема 2.4. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности	<i>Содержание учебного материала</i>	-	ОК 1 – 8, ПК 1.1 – 1.6, ПК 2.1 – 2.3, ПК 3.1.
	Практические занятия	-	
	Самостоятельная работа обучающихся Понятие «контактная зона». Особенности обслуживания и профессионального поведения работника в «контактной зоне». «Тренинг: безупречный сервис в «контактной зоне». «Контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности»	4	
Тема 2.5 . Правила обслуживания	<i>Содержание учебного материала</i>	-	ОК 1 – 8,
	Практические занятия	-	

населения	Самостоятельная работа обучающихся Политика культуры обслуживания. Ценовая политика в сфере услуг. «Понятие и виды сервисной деятельности. Правила обслуживания населения».	4	ПК 1.1 – 1.6, ПК 2.1 – 2.3, ПК 3.1.
Тема 2.6. 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.		
	Практические занятия	-	
	Самостоятельная работа обучающихся «Примеры из жизни по видам сервисной деятельности»	3	
Тема 2.7. Жалобы клиентов	<i>Содержание учебного материала</i>	-	ОК 1 – 8, ПК 1.1 – 1.6, ПК 2.1 – 2.3, ПК 3.1.
	Практические занятия	-	
	Самостоятельная работа обучающихся 25 плюсов от жалоб. Алгоритм действий при поступлении жалоб.	4	
Тема 2.8. Характеристика инноваций в сервисной деятельности	<i>Содержание учебного материала</i>	-	ОК 1 – 8, ПК 1.1 – 1.6, ПК 2.1 – 2.3, ПК 3.1.
	Практические занятия	-	
	Самостоятельная работа обучающихся Новые виды услуг. Прогрессивные формы обслуживания. Применение сферы сервиса к потребителю. Франчайзинг как форма организации малого бизнеса в сервисной деятельности. «Прогрессивные формы обслуживания в аэропорту «ВОЗДУШНЫЕ ВОРОТА СЕВЕРНОЙ СТОЛИЦЫ»	4	
Тема 2.9. 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.		
	Практические занятия	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Контрольная работа		1	
Всего		85/14	

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. Кулибанова, В. В. Сервисная деятельность. Маркетинг : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. В. Кулибанова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 259 с.
2. Казакевич, Т. А. Сервисная деятельность : учебное пособие для среднего профессионального образования / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 188 с.
3. 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, 2022. — 184 с.

4. Игнатъева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатъева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 392 с.
5. 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.
6. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства : учебник для среднего профессионального образования / Л. Г. Березовая. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 477 с.
7. 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.
8. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с.

3.2.2. Интернет – источники:

1. Сервисная деятельность. Режим доступа:
http://onyxvvt.narod2.ru/servisnaya_deyatelnost
2. Ведение деловых переговоров: курс лекций / А. А. Звозников. - Мн. : БГУ., - 90с. Режим доступа:
<http://www.ffsn.bsu.by/infocom/zvoznikov/barganings/lectures.html>
3. Психология делового общения. Режим доступа:
<http://www.ref.by/refs/68/31038/1.html>
4. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник. Режим доступа:
<http://www.prometeus.nsc.ru/contents/books/kibanov.ssi>
5. Этика деловых отношений. Режим доступа:
http://www.koob.ru/botavina/etika_delovih_otnosheniy
6. Этика и психология профессиональной деятельности. Учебник / Красникова Е.А. - М.: Инфра-М, Форум., - 208 с. Режим доступа:
<http://www.lawlibrary.ru/izdanie43910.html>

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 	<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 	<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 	<ul style="list-style-type: none"> - участие в тренинге, практическая работа - тестирование - практическая работа

<p>средства делового 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. 	<p>специфике отрасли;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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"> - индивидуальная работа - участие в тренинге - и письменный опрос
--	---	---

Рабочая программа учебной дисциплины Сервисная деятельность 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 ЦК №1

К.А.Делягина