



**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА  
(РОСАВИАЦИЯ)**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ  
ИМЕНИ ГЛАВНОГО МАРШАЛА АВИАЦИИ А.А. НОВИКОВА»  
Авиационно-транспортный колледж**

**УТВЕРЖДАЮ**

Ректор

Ю.Ю. Михальчевский



» мая 2023 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.01 Сервисная деятельность по видам транспорта**

**По специальности**

**43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)**

**очная**

(форма обучения)

2023

ОДОБРЕНА  
Цикловой комиссией № 1  
«Общие гуманитарные и социально-  
экономические дисциплины»  
Протокол № 11 от «16» *сентября* 2023 г.

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»

  
\_\_\_\_\_ С. Холманских

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 «23» *сентября* 2023 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре ОПОП СПО-ППССЗ
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины
4. Объем дисциплины и виды учебной работы
5. Содержание дисциплины
  - 5.1. Соотнесения тем (разделов) дисциплины и формируемых компетенций
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины
8. Образовательные и информационные технологии
9. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины
10. Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

## 1. Цели и задачи освоения дисциплины

Рабочая программа учебной дисциплины ОП 01. «Сервисная деятельность по видам транспорта» является частью основной профессиональной образовательной программы – программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта).

Целью освоения дисциплины «Сервисная деятельность по видам транспорта» является формирование у будущих специалистов теоретических знаний и практических навыков, позволяющие анализировать сервисную деятельность, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и характеристики, теории организации обслуживания пассажиров различных категорий, технологии реализации сервисной деятельности, нормы и правила профессионального поведения и этикета.

Задачами освоения дисциплины «Сервисная деятельность по видам транспорта» являются:

- изучение основ сервисной деятельности: основных понятий, истории развития сферы сервиса: зарубежного и российского опыта.
- раскрытие сущности услуги как специфического продукта, правила обслуживания населения и законодательство о защите прав потребителей.

.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП СПО - ППССЗ

Дисциплина «Сервисная деятельность по видам транспорта» представляет собой дисциплину, относящуюся к общепрофессиональному циклу.

Дисциплина изучается в 1 семестре.

## 3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины «Сервисная деятельность по видам транспорта» направлен на формирование следующих компетенций:

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции.
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности 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 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
ПК 2.1.	Организовывать обслуживание пассажиров, в том числе пассажиров особых и отдельных категорий (пассажиров с детьми, пассажиров инвалидностью, пассажиров с животными, VIP-пассажиров), их багажа и ручной клади в аэропортах.

- В результате освоения учебной дисциплины 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 в профессиональной деятельности.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности организаций сервиса;
- 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.

#### 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет: 36 часов

Максимальной учебной нагрузки обучающегося 36 часов, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 34 часа; самостоятельной работы обучающегося 2 часа.

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	36
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	34
в том числе:	
лекции	16
лабораторные занятия	0
практические занятия	18
контрольные работы	0
курсовая работа (проект) <i>(если предусмотрено)</i>	-
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	2
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом) <i>(если предусмотрено)</i>	-
Внеаудиторная самостоятельная работа	2
Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет	

**5.Содержание учебной дисциплины «Сервисная деятельность по видам транспорта»**  
**5.1. Соотнесения тем (разделов) дисциплины, формируемых компетенций и видов занятий**

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные занятия и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	
1	2	3	4	
<b>Тема 1.</b> Возникновение и развитие сервисной деятельности	<i>Содержание учебного материала</i>	2	ОК 02. ОК 04 ОК 05. ПК 2.1.	
	Возникновения сервиса как особого вида профессиональной деятельности: социальные предпосылки, этапы развития. Потребности человека как движущая сила развития сервиса. Особенности сферы сервиса, как рынка услуг. Классификация потребностей. Классификация сервисных услуг. Понятие «контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности. Особенности обслуживания и профессионального поведения работника в «контактной зоне». Понятие и виды сервисной деятельности. Методы сервисной деятельности. Психологические основы процесса обслуживания. Рынок как основа сервисной деятельности.			
	<b>Практические занятия</b>			<b>6</b>
	Оценка потребностей клиентов в сервисных услугах			2
	Разнесение услуг на группы материальных и нематериальных			2
	Тренинг: Безупречный сервис в «контактной зоне»			2
<b>Тема 2.</b> Виды услуг на транспорте (по виду), дополнительные услуги	<i>Содержание учебного материала</i>	2	ОК 02. ОК 05. ПК 2.1.	
	Классификация услуг по функциональной направленности. Виды транспортных услуг.			
	Дополнительные услуги на транспорте. Общероссийские классификаторы услуг			

	населению. Виды услуг по виду транспорта, их сущность.		
	<b>Практические занятия</b>	<b>2</b>	
	Анализ видов транспортных услуг авиапредприятий	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	-	
<b>Тема 3.</b> Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности	<i>Содержание учебного материала</i>	2	ОК 02. ПК 2.1.
	Проблемы регулирования сервисной деятельности на федеральном уровне. Формирование региональной кадровой политики малого предпринимательства в сервисной деятельности Корпоративное регулирование сервисной деятельности. Франчайзинг как форма организации малого бизнеса в сервисной деятельности		
	<b>Практические занятия</b>	-	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	-	
<b>Тема 4.</b> Стимулирование развития рынка услуг и рекламной деятельности	<i>Содержание учебного материала</i>	2	ОК 02. ОК 04 ОК 05. ОК 09. ПК 2.1.
	Показатели развития рынка транспортных услуг. Состояние монопольного и конкурентоспособного секторов рынка услуг. Гибкая тарифная политика. Системы скидок с тарифов для различных видов транспорта. Сегментация рынка транспортных услуг. Рекламная деятельность предприятия транспорта.		
	<b>Практические занятия</b>	<b>4</b>	
	Сегментация рынка воздушных перевозок	2	
	Разработка рекламной кампании по продвижению транспортных услуг предприятия	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	-	
<b>Тема 5.</b> Защита прав потребителей	<i>Содержание учебного материала</i>	2	ОК 02. ПК 2.1.
	Законодательство о защите прав потребителей и его применение на транспортных предприятиях. Зоны ответственности за обеспечение качественного обслуживания.		
	<b>Практические занятия</b>	-	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	-	
<b>Тема 6.</b> Повышение качества обслуживания на транспорте	<i>Содержание учебного материала</i>	2	ОК 02. ОК 04 ОК 05. ОК 09. ПК 2.1.
	Основные параметры, характеризующие транспортное обслуживание. Основные показатели качества и порядок их контроля на транспортном предприятии (по виду транспорта). Направления совершенствования обслуживания и приемы повышения качества услуг по видам транспорта.		
	<b>Практические занятия</b>	<b>4</b>	



	Определение критериев качества обслуживания потребителя услуги	2	
	Разработка программы анкетирования потребителя услуги	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>1</b>	
	Прогрессивные формы обслуживания в аэропорту	1	
<b>Тема 7. Операторские транспортные компании по перевозке грузов (по виду транспорта)</b>	<i>Содержание учебного материала</i>		ОК 02. ОК 05. ОК 09. ПК 2.1.
	Классификация операторских компаний. Сервис маршрутных назначений. Сервис перевозок грузов в технологических маршрутах. Сервис перевозок в отправительских маршрутах.	2	
	<b>Практические занятия</b>	<b>2</b>	
	Разработка критериев оценки эффективности перевозок грузов.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	-	
<b>Дифференцированный зачет</b>		<b>2</b>	
<b>Всего</b>		<b>36/34</b>	

## **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. 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.
2. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13873-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490605>
3. Восколович, Н. А. Экономика платных услуг : учебник и практикум для вузов / Н. А. Восколович. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 441 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14124-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491459>
4. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства : учебник для среднего профессионального образования / Л. Г. Березовая. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 477 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03693-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477856>
5. 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, 2022. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10440-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/498957>
6. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15308-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488235>

### **3.2.2. Интернет – источники:**

1. Сервисная деятельность. Режим доступа:  
[http://onyxvivi.narod2.ru/servisnaya\\_deyatelnost](http://onyxvivi.narod2.ru/servisnaya_deyatelnost)
2. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник. Режим доступа:  
<http://www.prometeus.nsc.ru/contents/books/kibanov.ssi>
3. Этика и психология профессиональной деятельности. Учебник / Красникова Е.А. - М.: Инфра-М, Форум,. - 208 с. Режим доступа:  
<http://www.lawlibrary.ru/izdanie43910.html>

### **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета «Гуманитарных и социально-экономических дисциплин».

Оборудование учебного кабинета:

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).

Технические средства обучения:

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

### **8. Образовательные и информационные технологии**

В рамках изучения дисциплины предполагается использовать следующие образовательные технологии.

Входной контроль проводится преподавателем в начале изучения дисциплины с целью коррекции процесса усвоения обучающимися дидактических единиц при изучении базовых дисциплин.

Лекция составляет основу теоретического обучения в рамках дисциплины и направлена на систематизированное изложение накопленных и актуальных научных знаний. Лекция предназначена для раскрытия состояния и перспектив развития экономических знаний в современных условиях. На лекции концентрируется внимание обучающихся на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулируется их активная познавательная деятельность.

Ведущим методом в лекции выступает устное изложение учебного материала, который сопровождается одновременной демонстрацией

слайдов, при необходимости привлекаются открытые Интернет-ресурсы, а также демонстрационные и наглядно-иллюстрационные материалы и практические примеры.

Цель практических занятий – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих тем, а также приобрести начальные практические навыки.

Рассматриваемые в рамках практического занятия задачи, ситуации, примеры и проблемы имеют профессиональную направленность и содержат элементы, необходимые для формирования компетенций в рамках подготовки обучающихся. Практические занятия предусматривают участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практические занятия и курсовой проект по дисциплине являются составляющими практической подготовки обучающихся, так как предусматривают их участие в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Самостоятельная работа обучающихся является составной частью учебной работы. Ее основной целью является формирование навыка самостоятельного приобретения знаний по некоторым вопросам теоретического курса, закрепление и углубление полученных знаний, самостоятельная работа со справочниками, периодическими изданиями и научно-популярной литературой. Самостоятельная работа включает выполнение учебных заданий, в том числе и индивидуальных.

## 9. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<b>Знания:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности организаций сервиса;</li> <li>- сущность услуги как специфического продукта;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- формулирует основные термины и определения;</li> <li>- делает обзор исторических материалов;</li> <li>- классифицирует услуги;</li> <li>- сопоставляет методы и виды конкуренции;</li> <li>- рассматривает формы</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- тестирование</li> <li>- устный опрос</li> <li>- практическая работа</li> <li>- дифференцированный</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>– понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности;</li> <li>– правила обслуживания населения;</li> <li>– организацию обслуживания потребителей услуг;</li> <li>– способы и формы оказания услуг;</li> <li>– нормы и правила профессионального поведения и этикета;</li> <li>– особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания;</li> <li>– этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;</li> <li>– критерии и составляющие качества услуг;</li> </ul>	<p>предприятий;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выявляет психологические особенности делового общения персонала;</li> <li>– иллюстрирует жизненный цикл услуги;</li> <li>- объясняет зависимость спроса от потребностей;</li> <li>- рассказывает о форме обслуживания на предприятии;</li> <li>- приводит перечень аспектов безопасности услуг.</li> </ul>	<p>зачет</p>
<p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;</li> <li>– определять критерии качества оказываемых услуг;</li> <li>– использовать различные средства делового общения;</li> <li>– анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в них индивидов;</li> <li>– выполнять требования этики в профессиональной деятельности.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- применяет Закон «О защите прав потребителей» и правила бытового обслуживания населения в РФ;</li> <li>- решает ситуационные задачи, применяя нормативные документы по специфике отрасли;</li> <li>- применяет критерии качества работы для мотивации работников предприятия;</li> <li>– знает основные нормы и принципы служебной субординации и этики делового общения;</li> <li>– выявляет интерес партнера;</li> <li>– разрабатывает правила построения делового общения в ситуации «специалист по сервису – пассажир» в сфере профессиональной деятельности;</li> <li>– управляет вниманием в деловом общении;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- тестирование</li> <li>- практическая работа</li> <li>- дифференцированный зачет</li> </ul>

	– рассматривает жалобы и конфликты с клиентами, их урегулирование.	
--	--	--

## **10. Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины**

Методика преподавания дисциплины «Сервисная деятельность по видам транспорта» характеризуется совокупностью методов, приемов и средств обучения, обеспечивающих реализацию содержания и учебно-воспитательных целей дисциплины, которая может быть представлена как некоторая методическая система, включающая методы, приемы и средства обучения. Такой подход позволяет более качественно подойти к вопросу освоения дисциплины обучающимися.

Учебные занятия начинаются и заканчиваются по времени в соответствии с утвержденным режимом АТК в аудиториях согласно семестровым расписаниям теоретических занятий. На занятиях, предусмотренных расписанием, обязаны присутствовать все обучающиеся.

Лекции являются одним из важнейших видов учебных занятий и составляют основу теоретической подготовки обучающихся по дисциплинам. Лекция имеет целью дать систематизированные основы научных знаний по дисциплине, раскрыть состояние и перспективы прогресса конкретной области науки и экономики, сконцентрировать внимание на наиболее сложных и узловых вопросах. Эта цель определяет дидактическое назначение лекции, которое заключается в том, чтобы ознакомить обучающихся с основным содержанием, категориями, принципами и закономерностями изучаемой темы и предмета обучения в целом, его главными идеями и направлениями развития. Именно на лекции формируется научное мировоззрение обучающегося, закладываются теоретические основы фундаментальных знаний будущего управленца, стимулируется его активная познавательная деятельность, решается целый ряд вопросов воспитательного характера.

Практические занятия проводятся в целях выработки практических умений и приобретения навыков при решении управленческих задач. Основным содержанием этих занятий является практическая работа каждого обучающегося. Назначение практических занятий – закрепление, углубление и комплексное применение на практике теоретических знаний, выработка умений и навыков обучающихся в решении практических задач. Вместе с тем, на этих занятиях, осуществляется активное формирование и развитие навыков и качеств, необходимых для последующей профессиональной деятельности. Практические занятия проводятся по наиболее сложным вопросам дисциплины и имеют целью углубленно изучить ее содержание, привить обучающимся навыки самостоятельного

поиска и анализа информации, умение делать обоснованные выводы, аргументировано излагать и отстаивать свое мнение. Каждое практическое занятие заканчивается, как правило, кратким подведением итогов, указаниями преподавателя о последующей самостоятельной работе.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в виде дифференцированного зачета в 1 семестре. К моменту сдачи промежуточной аттестации должны быть успешно пройдены предыдущие формы контроля. Промежуточная аттестация позволяют оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины.

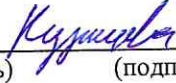
Рабочая программа учебной дисциплины Сервисная деятельность по видам транспорта разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта).

### Разработчики:

ФГБОУ ВО СПБГУ ГА

им. А.А.Новикова

(место работы)

преподаватель  Е.С.Кузнецова  
(занимаемая должность) (подпись, инициалы, фамилия)

### Эксперты:

ООО «Воздушные Ворота

Северной Столицы»

(место работы)

Ведущий специалист


службы пассажирских перевозок

(занимаемая должность)


 Е.С. Холманских  
(подпись, инициалы, фамилия)

### Программа согласована:

Руководитель ППССЗ

 /Чугунова С.А./  
подпись Ф.И.О.

Директор АТК

 /Коломейцева Я.В./  
подпись Ф.И.О.