

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ  
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
Краснодарского края  
**«КРАСНОДАРСКИЙ ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП 01 Сервисная деятельность по видам транспорта**

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

Обязательный профессиональный блок

Общепрофессиональный цикл

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## ОП 01 Сервисная деятельность по видам транспорта

### 1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина ОП 01 Сервисная деятельность по видам транспорта является обязательной частью общепрофессионального цикла ОПОП-П в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта).

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09

### 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ОК	Код умений	Умения	Код знаний	Знания
ОК 02	Уо 02.01	определять задачи для поиска информации	Зо 02.01	номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности
	Уо 02.02	определять необходимые источники информации	Зо 02.02	приемы структурирования информации
	Уо 02.03	планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию	Зо 02.03	формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации
	Уо 02.04	выделять наиболее значимое в перечне информации	Зо 02.04	порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств
	Уо 02.05	оценивать практическую значимость результатов поиска		
	Уо 02.06	оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач		
	Уо 02.07	использовать современное программное обеспечение		
	Уо 02.08	использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач		
	Уд 02.01	соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов	Зд 02.01	социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;

	Уд 02.02	выполнять требования этики при выполнении трудовых функций с учетом вида транспорта		потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса на транспорте
ОК 04	Уо 04.01	организовывать работу коллектива и команды	Зо 04.01	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности
	Уо 04.02	взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Зо 04.02	основы проектной деятельности
	Уд 04.01	профессиональные ситуации с позиций участвующих в них пассажиров особых категорий	Зд 04.01	взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями; критерии и составляющие качества услуг
ОК 05	Уо 05.01	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	Зо 05.01	особенности социального и культурного контекста
			Зо 05.02	правила оформления документов и построения устных сообщений
	Уд 05.01	использовать различные средства делового общения; анализировать		
ОК 09	Уо 09.01	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы	Зо 09.01	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы
	Уо 09.02	участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы	Зо 09.02	основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика)
	Уо 09.03	строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности	Зо 09.03	лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности
	Уо 09.04	кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые)	Зо 09.04	особенности произношения

	Уо 09.05	писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	Зо 09.05	правила чтения текстов профессиональной направленности
	Уд 09.01	использовать полученные знания педагогической деятельности	Зд 09.01	сущность услуги как специфического продукта; способы и формы оказания услуг;
	Уд 09.02	определять критерии качества оказываемых услуг	Зд 09.02	нормы и правила профессионального поведения и этикета
			Зд 09.03	понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности
			Зд 09.04	правила обслуживания населения и законодательство о защите прав потребителей
ПК 2.1.	Уд .2.1.01	осуществлять обслуживание особых и отдельных категорий пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта;	Зд 2.1.01	порядок определения оптимальных возможностей по оказанию транспортных услуг по пассажирским перевозкам и доставке грузов и багажа;
	Уд 2.1.02	определять возможности применения льготных тарифов	Зд 2.1.02	виды дополнительных услуг

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем в часах</b>
<b>Объем образовательной программы учебной дисциплины</b>	58
<b>в т.ч. в форме практической подготовки</b>	26
в т. ч.:	
теоретическое обучение	30
практические занятия	26
Самостоятельная работа	2
<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b>	2

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч/ в том числе в форме практической подготовки, акад. ч	Коды компетенций и личностных результатов, формирование которых способствует элементу программы	Код Н/У/З
1	2	3	4	5
<b>Тема 1.1. Возникновение и развитие сервисной деятельности</b>	<b>Содержание</b>	<b>8/4</b>	ОК 02, ОК 04, ОК 05.	Зд 02.01 , Зо 02.02, Уд 02.01, Уо 02.02 , Уо02.03, Уо 02.04 Зд 04.01 , Зо 04.01, Уо 04.01, Уд 04.01 Уо 05.01 , Зо 05.01, Зо 05.02, Уд 05.01 Зд 09.01 , Зо 09.01 , Уо 09.01 , Уо 09.02, Уд 09.02
	1. Возникновения сервиса как особого вида профессиональной деятельности: социальные предпосылки, этапы развития. Потребности человека как движущая сила развития сервиса	4		
	2. Особенности сферы сервиса, как рынка услуг. Классификация потребностей. Классификация сервисных услуг. Понятие «контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности. Психологические основы процесса обслуживания. Рынок как основа сервисной деятельности			
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>4</b>		
	<b>Практическое занятие 1.</b> Оценка потребностей клиентов в сервисных услугах	2		
	<b>Практическое занятие 2.</b> Разнесение услуг на группы материальных и нематериальных	2		
<b>Тема 1.2. Виды услуг на транспорте (по виду), дополнительные услуги</b>	<b>Содержание</b>	<b>6/2</b>	ОК 02, ОК 04, ОК 05.	Зд 02.01, Зо 02.04 Зд 04.01 , Зо 04.02, Уо 04.02 Уо 05.01 Зо 05.01 Уо 09.03 , Уо 09.04 , Зо 09.02 ,
	1. Классификация услуг по функциональной направленности. Виды транспортных услуг. Дополнительные услуги на транспорте.	4		
	2. Общероссийские классификаторы услуг населению. Виды услуг по виду транспорта их сущность			
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>2</b>		

	<b>Практическое занятие 3.</b> Моделирование профессиональных ситуаций в сфере сервиса на воздушном транспорте по решению конфликтных ситуаций	2		Зо 09.03, Зо 09.04, Зо 09.05
<b>Тема 1.3.</b> <b>Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности</b>	<b>Содержание</b>	<b>8/4</b>	ОК 02, ОК 04, ОК 05.	Зд 02.01, Зо 02.04 Зд 04.01, Зо 04.02, Уо 04.02 Уо 05.01 Зо 05.01 Уо 09.03, Уо 09.04, Уд 04.01, Зо 09.02, Зо 09.03, Зо 09.04, Зо 09.05, Уо 09.05
	1. Проблемы регулирования сервисной деятельности на федеральном уровне. Формирование региональной кадровой политики малого предпринимательства в сервисной деятельности.	4		
	2. Корпоративное регулирование сервисной деятельности. Особенности обслуживания на воздушном транспорте			
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>4</b>		
	<b>Практическое занятие 4.</b> Моделирование сервисного обслуживания на транспорте	2		
	<b>Практическое занятие 5.</b> Особенности обслуживания на воздушном транспорте.	2		
<b>Тема 1.4.</b> <b>Стимулирование развития рынка услуг и рекламной деятельности</b>	<b>Содержание</b>	<b>1610</b>	ОК 02, ПК 2.1	Зд 02.01, Зо 02.04, Уо 02.05, Уо 02.06, Уо 02.07 Зд 04.01, Зо 04.02, Уо 04.02 Уо 02.08 . Уд 2.1.02, Зд 2.1.02, Уо 05.01, Зо 05.01
	1. Показатели развития рынка транспортных услуг. Состояние монопольного и конкурентоспособного секторов рынка услуг. Гибкая тарифная политика. Индексация тарифов. Системы скидок с тарифов для различных видов транспорта. Транспортная составляющая в цене продукции. Порядок начисления дополнительных сборов. Определение размера транспортных издержек при перевозке грузов и пассажиров.	6		
	2. Структура международных тарифов. Организация работы экспедиторских фирм.			
	3. Выбор и обоснование рекламных показателей. Сегментация рынка транспортных услуг			
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>10</b>		
	<b>Практическое занятие 6.</b> Расчет транспортной составляющей в цене продукции на воздушном транспорте	2		
	<b>Практическое занятие 7.</b> Определение размера транспортных издержек при перевозке грузов и пассажиров	2		
	<b>Практическое занятие 6.</b> Структура дополнительных сборов по видам транспорта	2		

	<b>Практическое занятие 7.</b> Расчет транспортных издержек при перевозке грузов и пассажиров	2		
	<b>Практическое занятие 7.</b> Расчет транспортных издержек при перевозке грузов и пассажиров	2		
<b>Тема 1.5. Защита прав потребителей</b>	<b>Содержание</b>	<b>2/-</b>	ОК 02	Уд 02.01, Уд 02.02, Зд.02.01, Зо 02.03, Зо 02.04, Зд 09.02, Зд 09.03 Зд 09.04
	Законодательство о защите прав потребителей и его применение на транспортных предприятиях. Зоны ответственности за обеспечение качественного обслуживания	2		
<b>Тема 1.6. Повышение качества обслуживания на транспорте</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6/2</b>	ОК 02, ОК 04, ОК 05, ПК 2.1	Зд 02.01, Зо 02.02, Уд 02.01, Уо 02.02, Уо 02.03, Уо 02.04 Зд 04.01, Зо 04.01, Уо 04.01, Уд 04.01 Уд 2.1.03, Зд 2.1.03, Зд 09.01, Зд 09.04, Зо 09.01, Уо 09.01, Уо 09.02, Уд 09
	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	4		
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>2</b>		
	<b>Практическое занятие 8.</b> Определение критериев качества обслуживания	2		
<b>Тема 1.7. Операторские транспортные компании по перевозке грузов (по виду транспорта)</b>	<b>Содержание</b>	<b>8/4</b>	ОК 02, ОК 04, ОК 05, ПК 2.1	Зд 02.01, Зо 02.04 Зд 04.01, Зо 04.02, Уо 04.02, Уо 05.01, Зо 05.01 Уо 09.03, Уо 09.04, Зо 09.02, Зо 09.03, Зо 09.04, Зо 09.05 Уд.2.1.01, Уд 2.1.02 Уд
	Классификация операторских компаний. Сервис маршрутных назначений. Сервис перевозок грузов в технологических маршрутах. Сервис перевозок в отправительских маршрутах. Условия доставки грузов отправительскими маршрутами. Обоснование сервиса перевозок в отправительских маршрутах. Оценка эффективности перевозок грузов маршрутами	4		
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>4</b>		
	<b>Практическое занятие 9.</b> Моделирование деятельности операторской транспортной компании	2		

	<b>Практическое занятие 10:</b> Расчет эффективности перевозок грузов маршрутами	2		2.1.03,3д 2.1.03, 3д 2.1.02 3д 2.1.01
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		2		
<b>Промежуточная аттестация (дифференцированный зачет)</b>		2		
<b>Всего:</b>		<b>58/26</b>		

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**3.1 Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения:**

Кабинет «Сервисная деятельность», оснащенный в соответствии с п. 6.1.2.1 образовательной программы по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта).

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организацией выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен новыми изданиями.

##### **3.2.1. Основные печатные издания**

1. Воробьев, И.В. Сервисная деятельность (автомобильный транспорт). Часть 1. Виды и формы организации услуг в автомобильном сервисе: учеб. пособие / И.В. Воробьев, Г.Ш. Муравкина. – Москва: МАДИ, 2019. – 176 с.

2. Сервис на транспорте : конспект лекций: учебное пособие / Г. Г. Левкин, С. В. Мочалова. – Москва: Директ-Медиа, 2019. – 168 с. (Железнодорожный транспорт)

##### **3.2.2. Основные электронные издания**

1. Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне : учебное пособие / под редакцией Т. Н. Кошелевой, П. Ю. Либермана. — Санкт-Петербург : СПбГУ ГА, 2016. — 28 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/145458> (дата обращения: 16.04.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

##### **3.2.3. Дополнительные источники**

1. Самостоятельно разработанные образовательной организацией материалы по сервисной деятельности по видам транспорта.

2. Муленко О.В. Сервис на транспорте: учеб. пособие / О.В. Муленко; ФГБОУ ВО РГУПС. – Ростов н/Д, 2016. – 144 с.

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Методы оценки</i>
<p><i>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:</i> социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности; 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</p>	<p>Демонстрировать понимание сущности сервисной деятельности, сегментации рынка транспортных услуг, экономических показателей эффективности деятельности транспортного предприятия, показателей качества услуг и направлений деятельности по повышению качества</p>	<p>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета. Текущий контроль: - письменного/устного опроса; - тестирования; - оценки результатов самостоятельной работы (докладов, рефератов, и т.д.) Экспертное наблюдение за выполнением практических работ и оценка результатов их выполнения</p>
<p><i>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:</i> Освоенные умения 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 при выполнении трудовых функций с учетом вида транспорта</p>	<p>Демонстрация на практических занятиях отработанных умений по планированию оказания качественных сервисных услуг с ориентацией на целевую аудиторию, с соблюдением правил качественного обслуживания</p>	<p>Экспертная оценка результатов выполнения практических работ и результатов выполнения самостоятельных работ</p>