

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Трофимов Евгений Николаевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 17.08.2023 10:45:36
Уникальный программный ключ:
c379adf0ad4f91cbbf100b7fc3373cc41cc52545



Образовательное частное учреждение высшего образования
«Российская международная академия туризма»

Факультет среднего профессионального образования

Принято Ученым Советом
26 апреля 2023 г.
Протокол № 02-06-02

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор
В.Ю. Питюков
24 апреля 2023 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 Сервисная деятельность по видам транспорта

специальность 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

Химки 2023

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность по видам транспорта предназначена для обучения студентов факультета СПО РМАТ, изучающих учебную дисциплину ОП.01 Сервисная деятельность по видам транспорта в качестве обязательной дисциплины общепрофессионального цикла профессиональной подготовки.

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность по видам транспорта рассмотрена и одобрена на заседании Совета факультета СПО. Протокол № 4 от 11 апреля 2023 г.

СОГЛАСОВАНО

Зам. декана факультета СПО по УМР

Проректор, декан факультета СПО



Е.А. Горбунова



В.А. Жидких

12 апреля 2023 г.

12 апреля 2023 г.

Составил (автор):

Арсений Р.М., к.п.н., и.о. заведующего кафедрой туризма и гостиничного дела

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
1.1. Область применения программы	4
1.2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы.....	4
1.3. Цели и задачи дисциплины - требования к результатам освоения	4
дисциплины	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы	5
2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины	8
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
3.1. Материально-техническое обеспечение, необходимое для осуществления образовательного процесса по дисциплине	11
3.2. Информационное обеспечение реализации программы.....	12
3.2.1 Основные печатные и электронные издания	12
3.2.2 Дополнительные источники	12
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность по видам транспорта является частью образовательной программы, разработанной в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта), срок обучения - 2 года 10 месяцев.

1.2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина ОП.01 Сервисная деятельность по видам транспорта является обязательной частью общепрофессионального цикла образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 02, ОК 04, ОК 05, ПК 2.1, ДПК 1.1.

1.3. Цели и задачи дисциплины - требования к результатам освоения дисциплины

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 при выполнении трудовых функций с учетом вида транспорта

знать:

- 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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

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;

ПК 2.1. Организовывать обслуживание пассажиров в пунктах прибытия и отправления судов, в том числе пассажиров особых категорий (пассажиров с детьми, пассажиров с инвалидностью, пассажиров с животными, VIP-пассажиров);

ДПК 1.1 Организовывать обслуживание пассажиров, в том числе пассажиров особых и отдельных категорий (пассажиров с детьми, пассажиров с инвалидностью, пассажиров с животными, VIP-пассажиров), их багажа и ручной клади в аэропортах.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
	очная форма обучения
Объем образовательной программы учебной дисциплины	76
в т.ч.:	
Практическая подготовка	26
Теоретическое обучение	32
Практические занятия	30
Самостоятельная работа	4
Консультации	2
Промежуточная аттестация: экзамен, 3 семестр	8

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 ¹ , формированию которых способствует элемент программы
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
Тема 1. Возникновение и развитие сервисной деятельности	Содержание учебного материала	8/4	ОК 02, ОК 04, ОК 05, ПК 2.1, ДПК 1.1
	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. Психологические основы процесса обслуживания. Рынок как основа сервисной деятельности	4	
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	
	Практическое занятие 1. Оценка потребностей клиентов в сервисных услугах	2	
	Практическое занятие 2. Разнесение услуг на группы материальные и нематериальные	2	
Тема 2. Виды услуг на транспорте (по виду), дополнительные услуги	Содержание учебного материала	8/4	ОК 02, ОК 04, ОК 05, ПК 2.1, ДПК 1.1
	Классификация услуг по функциональной направленности. Виды транспортных услуг. Дополнительные услуги на транспорте. Общероссийские классификаторы услуг населению. Виды услуг по виду транспорта их сущность	4	
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	
	Практическое занятие 3. Моделирование профессиональных ситуаций в сфере сервиса на транспорте (по виду) по решению конфликтных ситуаций	4	
Тема 3. Государственное	Содержание учебного материала	8/4	ОК 02, ОК 04, ОК 05,

¹ В соответствии с Приложением 3 ПОП образовательная организация самостоятельно определяет номенклатуру формируемых личностных результатов и указывает в данном столбце соответствующие коды

и региональное регулирование сервисной деятельности	Проблемы регулирования сервисной деятельности на федеральном уровне. Формирование региональной кадровой политики малого предпринимательства в сервисной деятельности. Корпоративное регулирование сервисной деятельности. Особенности обслуживания на различных видах транспорта	4	ПК 2.1, ДПК 1.1
	В том числе практических и лабораторных занятий	6	
	Практическое занятие 4. Моделирование сервисного обслуживания на транспорте	6	
	Самостоятельная работа	4	
Тема 4. Стимулирование развития рынка услуг и рекламной деятельности	Содержание учебного материала	18/10	ОК 02, ОК 04, ОК 05, ПК 2.1, ДПК 1.1
	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. Структура международных тарифов. Организация работы экспедиторских фирм. Выбор и обоснование рекламных показателей. Сегментация рынка транспортных услуг	8	
	В том числе практических и лабораторных занятий	10	
	Практическое занятие 5. Расчет транспортной составляющей в цене продукции по видам транспорта	4	
	Практическое занятие 6. Структура дополнительных сборов по видам транспорта	2	
	Практическое занятие 7. Расчет транспортных издержек при перевозке грузов и пассажиров (по виду транспорта)	4	
Тема 5. Защита прав потребителей	Содержание учебного материала	4/-	ОК 02, ОК 04, ОК 05, ПК 2.1, ДПК 1.1
	Законодательство о защите прав потребителей и его применение на транспортных предприятиях. Зоны ответственности за обеспечение качественного обслуживания	4	
Тема 6. Повышение качества обслуживания на транспорте	Содержание учебного материала	6/2	ОК 02, ОК 04, ОК 05, ПК 2.1, ДПК 1.1
	Основные параметры, характеризующие транспортное обслуживание. Основные показатели качества и порядок их контроля на транспортном предприятии (по виду транспорта). Направления совершенствования обслуживания и приемы	4	

	повышения качества услуг по видам транспорта		
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	Практическое занятие 8. Определение критериев качества обслуживания	2	
Тема 7. Операторские транспортные компании по перевозке грузов (по виду транспорта)	Содержание учебного материала	6/2	ОК 02, ОК 04, ОК 05, ПК 2.1, ДПК 1.1
	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	
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	Практическое занятие 9. Моделирование деятельности операторской транспортной компании	2	
Самостоятельная работа		4	
Консультация		2	
Промежуточная аттестация		8	
Всего:		76/26	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение, необходимое для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для реализации программы предусмотрены следующие специальные помещения:

Учебная аудитория (кабинет общепрофессиональных дисциплин) для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Основное оборудование: посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя, учебная доска

Технические средства обучения: ноутбук, проектор, экран

Помещение для самостоятельной работы:

Библиотека с читальным залом: библиотечный фонд.

Основное оборудование: специализированная и учебная мебель, рабочее место библиотекаря, компьютер, МФУ, библиотечная стойка, стеллажи, стенды, библиотечный фонд, плазменная панель, картины, портреты.

Технические средства обучения: персональные компьютеры (6 шт.) с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду.

Академия обеспечена необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства. Для реализации программы предусмотрено следующее лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:

- Корпоративная информационная система «КИС» АСУ УЗ «Universys WS 5».

Пакет офисных программ на компьютеры:

- Microsoft Office 2007, 2010, 2016 (Word, Excel, Access, PowerPoint)
- Kaspersky Endpoint Security для бизнеса Стандартный 500-999 Node 1 year Educational Renewal License»

Обновляемые информационные справочные системы:

- Информационно-правовая система «Гарант». – URL: <http://www.garant.ru>

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы используется электронная информационно-образовательная среда с предоставлением права одновременного доступа не менее 25 процентов обучающихся к цифровой (электронной) библиотеке. В качестве основной литературы в Академии используются учебники, учебные пособия, предусмотренные ПООП.

Электронные образовательные ресурсы:

- ЭБС «Университетская библиотека Онлайн»;
- ЭБС «Юрайт»;
- Корпоративная информационная система «КИС» АСУ УЗ «Universys WS 5».

3.2.1 Основные печатные и электронные издания

1. Емелин, С. В. Технология и организация сопровождения туристов : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 419 с. [Электронный ресурс] // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519672>
2. Морозов, С. Ю. Транспортное право : учебник для среднего профессионального образования / С. Ю. Морозов. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 305 с. [Электронный ресурс] // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511906>
3. Организация обслуживания воздушного движения : учебник для среднего профессионального образования / А. Д. Филин, А. Р. Бестугин, В. А. Санников ; под научной редакцией Ю. Г. Шатракова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 515 с. [Электронный ресурс] // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516342>
4. Сервис на транспорте : конспект лекций: учебное пособие / Г. Г. Левкин, С. В. Мочалова. — Москва: Директ-Медиа, 2019. — 168 с. ил., табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500235>

3.2.2 Дополнительные источники

1. Бражников, М. А. Сервисология : учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519336>
2. Жираткова, Ж. В. Основы экскурсионной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 189 с. [Электронный ресурс] // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518583>

3. Коноплева, Н. А. Сервис в современной культуре : учебное пособие : [16+] / Н. А. Коноплева. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 334 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574375>

4. Коноплева, Н. А. Человек и его потребности в рыночной модели культуры : учебное пособие : [16+] / Н. А. Коноплева. – 2-е изд., доп. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 250 с. : табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=599892>

5. Нинштиль, Е. Ю. Организация и технология производства услуг : учебное пособие : [16+] / Е. Ю. Нинштиль, О. А. Кислицина, Т. И. Заяц ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2018. – 98 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576430>

6. Плешкова, Н. А. Менеджмент в сервисе : учебное пособие : [16+] / Н. А. Плешкова, Г. А. Подзорова, А. Н. Кирюхина ; Кемеровский государственный университет. – Кемерово : Кемеровский государственный университет, 2021. – 110 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=700670>

7. Сервис : организация, управление, маркетинг : учебник / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А. А. Лимпинская, Н. В. Харитоновна. – 3-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2022. – 248 с. : ил., табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=697061>

8. Черников, В. Г. Сервисология : учебное пособие для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 252 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13272-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519304>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Методы оценки</i>
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины: социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности; потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса на транспорте; сущность услуги как специфического продукта;	Демонстрировать понимание сущности сервисной деятельности, сегментации рынка транспортных услуг, экономических показателей эффективности деятельности транспортного предприятия, показателей	Промежуточная аттестация в форме экзамена. Текущий контроль: - письменный/устный опрос; - оценки результатов самостоятельной работы (докладов, рефератов, и т.д.)

<p>понятие "контактной зоны" как сферы реализации сервисной деятельности;</p> <p>правила обслуживания населения и законодательство о защите прав потребителей;</p> <p>способы и формы оказания услуг;</p> <p>нормы и правила профессионального поведения и этикета;</p> <p>этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;</p> <p>критерии и составляющие качества услуг</p>	<p>качества услуг и направлений деятельности по повышению качества</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением практических работ и оценка результатов их выполнения</p>
<p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:</p> <p>соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;</p> <p>определять критерии качества оказываемых услуг;</p> <p>использовать различные средства делового общения;</p> <p>анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в них пассажиров особых категорий;</p> <p>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>