

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Чирикова Лилия Ивановна

Должность: Директор филиала

Дата подписания: 27.11.2025 15:00:20

Уникальный программный ключ:

750e77999bb0631a45cbf7b4a579c1095bcef032814fee919138f73a4ce8cad5

43.02.06

Приложение
к ОПОП-ППССЗ по специальности

43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПО ВИДАМ ТРАНСПОРТА

для специальности

43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

Базовая подготовка

среднего профессионального образования

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ
ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 5. ПЕРЕЧЕНЬ ИСПОЛЬЗУЕМЫХ МЕТОДОВ ОБУЧЕНИЯ**

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 на транспорте по видам транспорта» является обязательной частью общепрофессионального цикла примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности.

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 ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 02, ОК 04, ОК 05, ПК 2.1	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	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

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины	76
В т.ч. в форме практической подготовки	26
В т. ч.:	
теоретическое обучение	38
практические занятия	26
Самостоятельная работа ¹	X
Промежуточная аттестация ² Экзамен	12

¹ Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется образовательной организацией в соответствии с требованиями ФГОС СПО в пределах объема учебной дисциплины в количестве часов, необходимом для выполнения заданий самостоятельной работы обучающихся, предусмотренных тематическим планом и содержанием учебной дисциплины.

² Время на проведение зачета берется из часов, отведенных на промежуточную аттестацию цикла.

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 ³ , формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Тема 1.1. Возникновение и развитие сервисной деятельности	Содержание	5	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. Психологические основы процесса обслуживания. Рынок как основа сервисной деятельности		
	В том числе практических и лабораторных занятий	6	
	Практическое занятие 1. Оценка потребностей клиентов в сервисных услугах		
Тема 1.2. Виды услуг на транспорте (по виду), дополнительные услуги	Практическое занятие 2. Разнесение услуг на группы материальных и нематериальных		ОК 02, ОК 04, ОК 05, ПК 2.1
	Содержание	5	
	Классификация услуг по функциональной направленности. Виды транспортных услуг. Дополнительные услуги на транспорте. Общероссийские классификаторы услуг населению. Виды услуг по виду транспорта их сущность		
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	
	Практическое занятие 3. Моделирование профессиональных ситуаций в сфере сервиса на транспорте (по виду) по решению		

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

	конфликтных ситуаций		
Тема 1.3. Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности	Содержание	5	ОК 02, ОК 04, ОК 05, ПК 2.1
	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		
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	
	Практическое занятие 4. Моделирование сервисного обслуживания на транспорте		
Тема 1.4. Стимулирование развития рынка услуг и рекламной деятельности	Содержание	5	ОК 02, ОК 04, ОК 05, ПК 2.1
	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		
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	
	Практическое занятие 5. Расчет транспортной составляющей в цене продукции по видам транспорта		
	Практическое занятие 6. Структура дополнительных сборов по видам транспорта		
Тема 1.5. Защита прав потребителей	Содержание	5	ОК 02, ОК 04, ОК 05, ПК 2.1
	Законодательство о защите прав потребителей и его применение на транспортных предприятиях. Зоны ответственности за обеспечение качественного обслуживания		
Тема 1.6. Повышение качества обслуживания на транспорте	Содержание учебного материала	5	ОК 02, ОК 04, ОК 05, 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		
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	
	Практическое занятие 8. Определение критериев качества обслуживания		
Тема 1.7. Операторские транспортные компании по перевозке грузов (по виду транспорта)	Содержание	6	ОК 02, ОК 04, ОК 05, ПК 2.1
	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		
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	
	Практическое занятие 9. Моделирование деятельности операторской транспортной компании		
Промежуточная аттестация		12	
Всего:		76	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Учебная аудитория для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой № 2203 «Сервисная деятельность по видам транспорта».

Оборудование:

- Мультимедийный проектор – 1 шт,
- Экран рулонный – 1 шт.,
- компьютер в сборе – 1 шт.,
- стол преподавателя -1 шт.,
- стул преподавателя – 1 шт.,
- стол ученический - 15 шт.,
- стул - 30 шт.

Наглядные учебные пособия – плакаты по дисциплине «Сервисная деятельность по видам транспорта»

Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения:

Microsoft Office 2010 Professional Plus (Пакет программ Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher)

Microsoft Office 2007 Professional (Пакет программ Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher)

Microsoft Windows 10 Professional 64-bit Russian DSP OEI

Microsoft Windows 7/8.1 Professional

При изучении дисциплины в формате электронного обучения с использованием ДОТ:

1. При организации дистанционного обучения используются электронные платформы: Zoom, Moodle

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.

3.2.2. 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 обучения⁴</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Методы оценки</i>
<p><i>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:</i></p> <p>социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;</p> <p>потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса на транспорте;</p> <p>сущность услуги как специфического продукта;</p> <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>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.</p> <p>Текущий контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> - письменного/устного опроса; - тестирования; - оценки результатов самостоятельной работы (докладов, рефератов, и т.д.) <p>Экспертное наблюдение за выполнением практических работ и оценка результатов их выполнения</p>

⁴ Личностные результаты обучающихся учитываются в ходе оценки результатов освоения профессионального модуля

<p><i>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:</i></p> <p>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>
---	--	---

5 ПЕРЕЧЕНЬ ИСПОЛЬЗУЕМЫХ МЕТОДОВ ОБУЧЕНИЯ

5.1 Пассивные: лекция-монолог, чтение, демонстрация и опрос обучающихся.

5.2 Активные и интерактивные: практикум, нетрадиционные формы проведения уроков (интегрированный урок, комбинированный урок, урок-диалог, решение проблемных ситуаций, дискуссии, конкурсы творческих и практических работ, видео-уроки и др.).