МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ХАБАРОВСКОГО КРАЯ

КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

«ХАБАРОВСКИЙ ТЕХНИКУМ ТРАНСПОРТНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

ИМЕНИ ГЕРОЯ СОВЕТСКОГО СОЮЗА А.С. ПАНОВА»

**РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА ОБЩЕПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ЦИКЛА**

**ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПО ВИДАМ ТРАНСПОРТА**

**для специальности**

* + 1. **43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)**

*Базовая подготовка*

*среднего профессионального образования*

*Очная форма обучения*

*на базе основного общего образования / среднего общего образования.*

Хабаровск, 2025 г.

Рабочая программа обязательной общеобразовательной (профильной) дисциплины разработана на основе ФГОС СПО специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта), утвержденного Приказом Минпросвещения России от 26.08.2022 г. № 777, зарегистрировано в Минюсте России 29.09.2022 г. № 70278.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Организация-разработчик: |  | КГБ ПОУ ХТТТ |
| Разработчики программы: |  |  |
| Мастер п/о | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (подпись) | С.В. Соловьева |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| Программа утверждена на заседании ПЦК (наименование) | | |
| Протокол от \_\_\_.\_\_\_.20\_\_\_г. №\_\_\_\_\_ | | |
| Председатель | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (подпись) | А.В.Дроздова |
|  |  |  |
| СОГЛАСОВАНО: |  |  |
| Методист | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (подпись) | А.В.Дроздова |
|  |  |  |
| Зам.директора по УР | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (подпись) | Г.С Санклер |

**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. Лист изменений и дополнений, внесенных в программу учебной дисциплины

**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 образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта).

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии Общих компетенция (далее ОК.) ОК. 01- ОК. 09, профессиональных компетенций (далее ПК) ПК. 2.1- ПК. 2.9

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

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Код**  **ПК, ОК** | **Умения** | **Знания** |
| ОК. 01 - ОК. 09  ПК. 2.1-ПК. 2.9 | 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** | 78 |
| теоретическое обучение | 60 |
| **В т.ч. в форме практической подготовки** | 26 |
| Самостоятельная работа | 18 |
| **Промежуточная аттестация зачет** | 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, формированию которых способствует элемент программы** |
| ***1*** | ***2*** | *3* | ***4*** |
| **Тема 1.1. Возникновение  и развитие сервисной деятельности** | **Содержание учебного материала** | **4/4** | ОК. 01 – ОК. 09  ПК. 2.1.- ПК. 2.9  ЛР 1 – ЛР 11 |
| 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** |
| **Практическая работа № 1** Оценка потребностей клиентов  в сервисных услугах | 2 |
| **Практическая работа № 2** Разнесение услуг на группы материальных и нематериальных | 2 |
| **Тема 1.2. Виды услуг  на транспорте  (по виду), дополнительные услуги** | **Содержание учебного материала** | **4/4** | ОК. 01 – ОК. 09  ПК. 2.1.- ПК. 2.9  ЛР 1 – ЛР 11 |
| 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** |
| **Практическая работа № 3** Моделирование профессиональных ситуаций в сфере сервиса на транспорте (по виду) по решению конфликтных ситуаций | 4 |
| **Тема 1.3. Государственное  и региональное регулирование сервисной деятельности** | **Содержание учебного материала** | **6/4** | ОК. 01 – ОК. 09  ПК. 2.1.- ПК. 2.9  ЛР 1 – ЛР 11 |
| 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 | 6 |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** | **4** |
| **Практическая работа № 4**. Моделирование сервисного обслуживания на транспорте | 4 |
| **Тема 1.4. Стимулирование развития рынка услуг  и рекламной деятельности** | **Содержание учебного материала** | **8/10** | ОК. 01 – ОК. 09  ПК. 2.1.- ПК. 2.9  ЛР 1 – ЛР 11 |
| Показатели развития рынка авиа услуг. Состояние монопольного и конкурентоспособного секторов рынка услуг. Гибкая тарифная политика. Индексация тарифов. Системы скидок с тарифов для различных видов транспорта. Порядок начисления [дополнительных сборов](https://pandia.ru/text/category/dopolnitelmznie_sbori/" \o "Дополнительные сборы). Определение размера [транспортных издержек](https://pandia.ru/text/category/transportnie_izderzhki/" \o "Транспортные издержки) при перевозке грузов и пассажиров. Структура международных тарифов. Выбор и обоснование рекламных показателей. | 8 |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** | **10** |
| **Практическая работа № 5** Расчет транспортной составляющей  в цене продукции по видам транспорта | 4 |
| **Практическая работа № 6**. Структура дополнительных сборов по видам транспорта | 2 |
| **Практическая работа № 7**. Расчет транспортных издержек при перевозке грузов и пассажиров (по виду транспорта) | 4 |
| **Тема 1.5. Защита прав потребителей** | **Содержание учебного материала** | **4/-** | ОК. 01 – ОК. 09  ПК. 2.1.- ПК. 2.9  ЛР 1 – ЛР 11 |
| Законодательство о защите прав потребителей и его применение на транспортных предприятиях. Зоны ответственности за обеспечение качественного обслуживания | 4 |
| **Тема 1.6. Повышение качества обслуживания на транспорте** | **Содержание учебного материала** | **4/2** | ОК. 01 – ОК. 09  ПК. 2.1.- ПК. 2.9  ЛР 1 – ЛР 11 |
| 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 |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** | **2** |
| **Практическая работа № 8.** Определение критериев качества обслуживания | 2 |
| **Тема 1.7. Операторские транспортные компании по перевозке грузов (по виду транспорта)** | **Содержание учебного материала** | **4/4** | ОК. 01 – ОК. 09  ПК. 2.1.- ПК. 2.9  ЛР 1 – ЛР 11 |
| 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** |
| **Практическая работа № 9**. Моделирование деятельности операторской транспортной компании | 2 |
| **Промежуточная аттестация** - **Зачет** | | **2** |  |
| **Всего по ОП.01** | | **78** |  |

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

Кабинет «Сервисная деятельность по видам транспорта»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Наименование оборудования | Техническое описание |
| **I. Специализированная мебель и системы хранения** | | |
| **Основное оборудование** | | |
| 1 | Парты |  |
| 2. | Стулья |  |
| 3. | Рабочее место преподавателя (стол и стул) |  |
| 4. | Шкаф |  |
| 5. | Стойка для сервисного обслуживания |  |
| **Дополнительное оборудование** | | |
| 1 | Доска учебная |  |
| **II Технические средства** | | |
| **Основное оборудование** | | |
| 1. | Компьютер преподавателя |  |
| 2. | Мультимедиапроектор |  |
| 3. | Экран |  |
| **III Демонстрационные учебно-наглядные пособия** | | |
| **Основное оборудование** | | |
| 1 | Плакаты |  |
| 2 | Дидактические материалы и плакаты |  |
| 4. | Стенды |  |
| 5. | Макеты и образцы |  |

**3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе.

**3.2.1. Основные печатные и электронные издания (по видам транспорта)**

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

**3.2.2. Дополнительные источники**

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

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ**

**УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Результаты обучения*** | ***Критерии оценки*** | ***Методы оценки*** |
| 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;  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 | Демонстрировать понимание сущности сервисной деятельности, сегментации рынка транспортных услуг, экономических показателей эффективности деятельности транспортного предприятия, показателей качества услуг  и направлений деятельности по повышению качества | 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 |
| Перечень умений, осваиваемых  в рамках дисциплины:  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 | Демонстрация  на практических занятиях отработанных умений  по планированию оказания качественных сервисных услуг  с ориентацией на целевую аудиторию,  с соблюдением правил качественного обслуживания | Экспертная оценка результатов выполнения практических работ  и результатов выполнения самостоятельных работ |

**5. ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ, ВНЕСЕННЫХ В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ ДИСЦИПЛИНЫ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Дата внесения изменения | № страницы | До внесения изменения | После внесения изменения |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |