

Государственное автономное профессиональное
образовательное учреждение Тюменской области
«Тюменский колледж транспортных технологий и сервиса»
(ГАПОУ ТО «ТКТТС»)

СОГЛАСОВАНО

Главный инженер вагонного участка
Тюмень – структурное
подразделение Уральского филиала
АО «Федеральная пассажирская
компания»

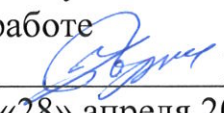
П.Г. Бусыгин

«28» апреля 2021 г.



УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора
по учебно - производственной
работе

 Н.Ф. Борзенко

«28» апреля 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

учебная дисциплина ОП.01 Сервисная деятельность

специальность 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

Тюмень 2021

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) утвержденного приказом Минобрнауки РФ №470 от 07 мая 2014 г.

Рассмотрена на заседании ПЦК дисциплин профессионально цикла автоматике, информатики и сервиса

протокол № 9 от «21» апреля 2021 г.

Председатель ПЦК  /Зорина И.А./

Организация-разработчик: ГАПОУ ТО «ТКТТС»

Разработчик: Никитенко А.Б., преподаватель первой квалификационной категории ГАПОУ ТО «ТКТТС».

СОДЕРЖАНИЕ

1	Общая характеристика рабочей программы учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность	4
2	Структура и содержание учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность	5
3	Условия реализации программы учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность	10
4	Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины/ОП.01 Сервисная деятельность	11

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина ОП.01 Сервисная деятельность является обязательной частью профессионального учебного цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта).

Учебная дисциплина «ОП.01 Сервисная деятельность» обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта). Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК, ПК:

Код ПК, ОК	Наименование профессиональных и общих компетенций
ПК 1.1.	Бронировать перевозку пассажиров на транспорте.
ПК 1.2.	Оформлять (переоформлять) билеты пассажирам в прямом и обратном направлениях.
ПК 1.3.	Бронировать (резервировать) багажные и грузовые перевозки.
ПК 1.4.	Оформлять (переоформлять) грузовую (почтовую) документацию.
ПК 1.5.	Обеспечивать финансовые расчеты с пассажирами и грузоотправителями.
ПК 1.6.	Бронировать места в гостиницах и аренду автомашин.
ПК 2.1.	Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия транспорта.
ПК 2.2.	Организовывать обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта.
ПК 2.3.	Организовывать обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.
ПК 3.1.	Оказывать первую помощь пострадавшим и принимать необходимые меры при несчастных случаях.
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.
ОК 4.	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания, общие и профессиональные компетенции.

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5. ПК 1.6. ПК 2.1. ПК 2.2 ПК 2.3. ПК 3.1. ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8	– соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов; – определять критерии качества оказываемых услуг; – использовать различные средства делового общения; – анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в нем индивидов; – управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности; – выполнять требования этики в профессиональной деятельности;	– социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности; – потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса; – сущность услуги как специфического продукта; – понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности; – правила обслуживания населения; – организацию обслуживания потребителей услуг; – 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; – психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы учебной дисциплины	72
в том числе:	
теоретическое обучение	30
практические занятия	18
<i>Самостоятельная работа</i>	24
Промежуточная аттестация	ЭКЗАМЕН

2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Коды компетенций, формируемых в которых способствуя элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности		32	
Введение	Введение в дисциплину «Сервисная деятельность».	2	
Тема 1.1. Понятие и сущность сервисной деятельности	Понятия: «сервис», «сервисная деятельность». Особенности рынка услуг, реализуемых в результате сервисной деятельности. Сервис как услуга. Потребитель и исполнитель услуги. Услуга идеальная и реальная.	2	ОК5 ОК1 ПК3.2
Тема 1.2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	Понятие потребности. Сервис как потребность. Классификация потребностей современного человека. Понятие «сфера сервиса». Виды услуг в сфере сервиса. Методы удовлетворения потребностей человека. Сервис как деятельность.	2	ОК1 ОК8 ПК3.3
	Практические занятия	2	ОК1 ОК2 ОК4 ПК1.5
	Анализ потребностей, удовлетворяемых услугами		
Тема 1.3. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	Самостоятельная работа	4	
	Составление конспекта по теме «Нужды, желания, спрос населения в перевозках»		
	Источники сервисной деятельности в России: особенности сервисной деятельности в доиндустриальном, индустриальном обществе. Виды сервиса в постиндустриальном обществе. Развитие сферы сервиса на современном этапе.	2	ОК1 ОК4 ПК2.2
	Практические занятия	2	ОК1 ОК3 ПК1.4
	История развития и особенности сервиса в России		
	Самостоятельная работа	3	
	Составление таблицы «Основные виды услуг в XIX в.»		

Тема 1.4. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности	Понятие контактной зоны как сферы реализации сервисной деятельности.	2	ОК1 ОК4 ПК2.2
Тема 1.5. Услуга как специфический продукт	Понятия: «продукт», «транспортный продукт». Специфические черты сервисных услуг: неосвязаемость, неразрывность производства и потребления, непостоянство качества, несохраняемость. Самостоятельная работа Составление конспекта по теме «Транспортный продукт»	2	ОК1 ОК4 ПК2.2
Тема 1.6. Качество услуги в сервисной деятельности	Понятия: «качество», «качество услуг». Составляющие качества услуг Стандартизация в управлении качеством услуг. Сертификация в управлении качеством услуг. Лицензирование видов деятельности. Практические занятия Изучение ФЗ «О защите прав потребителей» и заполнение таблицы «Права потребителей и механизмы их реализации» Показатели качества обслуживания железнодорожным транспортом	4	ОК1 ОК3 ПК1.4
Раздел 2. Организация обслуживания потребителей услуг		40	
Тема 2.1. Понятие и отраслевая структура сферы сервиса	Единая система классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации (ЕСКК ТЭИ). Классификация услуг населению в соответствии с Общероссийским классификатором услуг населению (ОКУН). Классификация услуг по отраслевому принципу: технический сервис; технологический сервис; информационно-коммуникационный сервис; транспортный сервис; гуманитарный сервис. Практические занятия Изучение и анализ Общероссийского классификатора услуг населению	2	ОК1 ОК6 ПК2.1
Тема 2.2. Классификация видов услуг	Понятие «сфера услуг». Классификация видов услуг. Характеристика производственных и непроизводственных видов услуг. Группы производственных и непроизводственных услуг. Предоставление услуги. Жизненный цикл услуги. Понятие обслуживания. Этапы обслуживания	2	ОК1 ОК3 ПК1.4
		2	ОК1 ОК5 ПК3.2

	Самостоятельная работа Составление конспекта по теме «Значение сферы транспортного обслуживания населения»	5	
Тема 2.3. Предприятия, оказывающие услуги населению	Особенности общего управления сервисным предприятием. Организационная структура сервисного предприятия. Производственный менеджмент.	2	OK1 OK5 ПК3.2
	Самостоятельная работа Составление таблицы «Производственный менеджмент»	3	
	Практические занятия Типы организационной структуры на предприятиях сервиса	2	OK1 OK3 OK5 ПК3.3
Тема 2.4. Правила обслуживания населения	Общепринятые нормы и принципы сервисного обслуживания. Задачи транспортного сервиса в пассажирских перевозках. Культура сервиса. Правила обслуживания населения. Компоненты профессионального поведения работников контактной зоны. Основные положения Кодекса профессиональной этики работников обслуживания	2	OK1 OK4 ПК1.5
	Практические занятия Разработка профессионального кодекса специалиста по сервису Методы преодоления конфликтов в сервисе	4	OK3 OK6 ПК1.5
Тема 2.5. Понятие сервисных технологий	Виды технологий: промышленные и социальные. Классификация технологий. Технологии мягкие и твердые. Гибридные технологии. Виды услуг, относящиеся к технологиям сервиса.	2	OK1 OK2 ПК1.5
Тема 2.6. Новые виды услуг	Новые виды услуг. Прогрессивные формы обслуживания населения. Новые виды услуг: интернет-услуги, приобретающие для потребителей комплексный характер (информационные, коммуникационные, художественно-эстетические и т.п. услуги); венчурный бизнес; услуги в деле космического туризма; организация новых видов туристических услуг; рекламный бизнес.	2	OK1 OK2 ПК1.5
	Самостоятельная работа Создание электронной презентации на тему «Новые виды услуг»	6	
Тема 2.7. Прогрессивные формы обслуживания и их внедрение	Понятие «форма обслуживания». Многообразие форм обслуживания. Характеристика прогрессивных форм обслуживания: абонементное, бесконтактное, выездное, прием заказов по месту работы, самообслуживание и т.д. Индивидуальное обслуживание, ориентированное на персональные запросы потребителей. Цель внедрения прогрессивных форм обслуживания.	4	OK1 OK2 ПК1.5

	Практические занятия	2	ОКЗ ОК5 ПК2.2
	Анализ публикаций в СМИ о предпрятиях и прогрессивных формах обслуживания		
Промежуточная аттестация		6	Экзамен
Максимальная учебная нагрузка Обязательная аудиторная учебная нагрузка Внеаудиторная самостоятельная работа		72	
		48	
		24	

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрен Кабинет «Организации и управления деятельностью служб сервиса на транспорте», оснащенный оборудованием:

- посадочные места по количеству обучающихся;
 - рабочее место преподавателя;
 - доска аудиторная.
- техническими средствами обучения:
- компьютер с лицензионным программным обеспечением;
 - мультимедийный проектор;
 - экран.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемых для использования в образовательном процессе

3.2.1 Печатные издания:

Основные:

1. Велединский В.Г. Сервисная деятельность: учебник для студ. СПО. – М.: КНОРУС, 2019.

Дополнительные:

1. Кулибанов В.В. Сервисная деятельность. Маркетинг: учебник и практикум для студ. СПО. – М.: ИНФРА-М, 2019 (1)

Электронные издания (электронные ресурсы):

1. Сервисная деятельность: Конспект лекций. Режим доступа: <http://www.bestreferat.ru/referat-198449.html>, свободный
2. Галкина, А.Ю. ОП.01. Сервисная деятельность: методические указания по выполнению практических работ для студентов специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) очной формы обучения / А.Ю. Галкина; КТЖТ КрИЖТ ИрГУПС. –
3. Красноярск: КрИЖТ ИрГУПС, 2017. - 257 с. Режим доступа: https://www.irgups.ru/sites/default/files/krizht/2017_mu_po_op_43.02.06.pdf, свободный
4. Муленко, О.В. Сервис на транспорте: учеб. пособие / О.В. Муленко; ФГБОУ ВО РГУПС. – Ростов н/Д, 2016. – 143 с.: ил. Режим доступа: http://www.rgups.ru/site/assets/files/101135/mulenko_o.v._servis_na_transporte._2016.pdf, свободный

4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
1	2	3
Умения:		
соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов	- Принимает решений в профессиональных ситуациях	Практические работы Взаимоконтроль Внеаудиторная самостоятельная работа Экзамен
определять критерии качества оказываемых услуг	- Разрабатывает критерии оценки персонала предприятий сервиса на транспорте - Использует метод «Тайный покупатель» для оценки качества услуг	Практические работы Внеаудиторная самостоятельная работа Устный опрос Экзамен
использовать различные средства делового общения	- Выбирает способ общения - Составляет вопросы для общения с пассажирами	Практические работы Тестирование Внеаудиторная самостоятельная работа Экзамен
анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в них индивидов	- Проводит анализ действий сотрудников в различных ситуациях по обслуживанию клиентов - Разрабатывает рекомендаций по корректировке профессиональных действий сотрудников - Выявляет нарушения правил пассажирских и грузовых перевозок и разработка рекомендаций по их устранению - Проводит анализ поведения в профессионально ориентированных проблемных ситуациях в организации сервиса на транспорте	Практические работы Тестирование Внеаудиторная самостоятельная работа Экзамен
управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности	- Определяет виды конфликтов в профессиональной деятельности - Выявляет участников конфликта - Выбирает способы разрешения конфликта - Определяет причины, вызвавшей стресс и определение техники преодоления стресса	Устный опрос Тестирование Практические работы Внеаудиторная самостоятельная работа Экзамен
выполнять требования этики в профессиональной деятельности	- Разрабатывает положение кодекса корпоративной (деловой) этики специалиста по сервису	Устный опрос Практические работы Внеаудиторная самостоятельная работа Экзамен
Знания:		
социальные	- Описывает этапы развития сервисной	Внеаудиторная

предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	деятельности - Определяет роли сервисной деятельности в социально-экономическом развитии страны - характеризует видов сервисной деятельности	самостоятельная работа Экзамен
потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса	- Определяет потребности человека - Представляет принципы удовлетворения потребностей клиентов в организациях сервиса - Излагает организацию обслуживания особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта - Излагает организацию обслуживания пассажиров в VIP-залах	Практические работы Внеаудиторная самостоятельная работа Экзамен
сущность услуги как специфического продукта	- Определяет понятия услуги и излагает ее сущность - Классифицирует виды профессиональных услуг	Внеаудиторная самостоятельная работа Экзамен
понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности	- Определяет понятия «контактная зона» и изложение ее сущности - Описывает основные технологии сервисного обслуживания клиента в «контактной зоне»	Практические работы Внеаудиторная самостоятельная работа Экзамен
правила обслуживания населения	- Излагает правила обслуживания населения	Практические работы Внеаудиторная самостоятельная работа Экзамен
организация обслуживания потребителей услуг	- Характеризует способы и формы оказания услуг - Представляет содержание договора на оказание услуг	Внеаудиторная самостоятельная работа Экзамен
способы и формы оказания услуг	- Характеризует способы и формы оказания услуг - Представляет содержание договора на оказание услуг	Практические работы Экзамен
нормы и правила профессионального поведения и этикета	- Определяет понятие деловой этики - Формулирует положение кодекса деловой этики	Внеаудиторная самостоятельная работа Экзамен
этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями	- Характеризует показатели и критерии качества обслуживания и услуги	Практические работы Внеаудиторная самостоятельная работа Экзамен
критерии и составляющие качества услуг	- Определяет понятие делового общения - Определяет психологические особенности делового общения	Практические работы Внеаудиторная самостоятельная работа Экзамен

психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания	- Описывает этапы развития сервисной деятельности - Определяет роли сервисной деятельности в социально-экономическом развитии страны - Характеризует виды сервисной деятельности	Практические работы Внеаудиторная самостоятельная работа Экзамен
<i>Перечень общих компетенции</i>		
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	– демонстрирует интерес к будущей профессии	Подготовка докладов, участие в дискуссиях, диспутах, портфолио обучающихся.
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	– формулирует цели и задач предстоящей деятельности, – умеет представить конечный результат деятельности в полном объеме, – планирует предстоящие деятельности, – обосновывает выбор типовых методов и способов выполнения плана, - умеет проводить рефлексию (оценивать и анализировать процесс и результат)	Внешнее наблюдение, самоконтроль, взаимоконтроль, сравнительный анализ деятельности студентов.
ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.	– Определяет проблемы в профессионально-ориентированных ситуациях, – излагает способы и варианты решения проблемы, оценка ожидаемого результата, планирование поведения в профессионально ориентированных проблемных ситуациях	Решение ситуационных задач, деловые игры, имитационные игры. метод проектов, экспертное наблюдение на практических занятиях.
ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	– умеет самостоятельно работать с информацией, понимать замысел текста, – демонстрирует навыки пользования словарями, справочной литературой, - умеет отделять главную информацию от второстепенной.	Внешнее наблюдение, самооценка, метод проектов, заполнение сравнительных таблиц, анализ СМИ
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности	- демонстрирует навыки использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях, тестирование

ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплоченность, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	– умеет грамотно ставить и задавать вопросы, – координирует свои действия с другими участниками общения, – контролирует свое поведение, эмоции и настроение, – умеет воздействовать на партнера общения.	Интерпретация результатов наблюдений за обучающимися, экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях, деловая игра.
ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность членов команды, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.	– проявляет ответственность за работу членов команды, результат выполнения заданий.	Интерпретация результатов наблюдения за обучающимися, экспертная оценка, направленная на определение уровня сформированности компетенций, проявленных при выполнении практических работ.
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	– демонстрирует стремления к самопознанию, самооценке, саморегуляции и саморазвитию, – определяет свои потребности в изучении дисциплины, – владеет методикой самостоятельной работы над совершенствованием умений, – осуществляет самооценку и самоконтроль через наблюдение за собственной деятельностью, – умеет осознанно ставить цели овладения различными аспектами профессиональной деятельности, – определяет соответствующий конечный продукт, реализация поставленной цели в деятельности	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях, психологический тест на определение мотивации,
<i>Перечень профессиональных компетенции</i>		
ПК 1.1. Бронировать перевозку пассажиров на транспорте	Соблюдает правила обслуживания пассажиров	Практическая работа Экзамен
ПК 1.2. Оформлять (переоформлять) билеты пассажирам в прямом и обратном направлениях	Владеет номенклатурой показателей качества услуг и обеспечение контроля качества услуг	Решение ситуационных задач
ПК 1.3. Бронировать (резервировать) багажные и грузовые перевозки	Демонстрирует навыки пользования Закона РФ «О защите прав потребителей»	Практическая работа Экзамен

ПК 1.4. Оформлять (переоформлять) грузовую (почтовую) документацию.	осуществляет контроль по оформлению документации	Практическая работа Экзамен
ПК 1.5. Обеспечивать финансовые расчеты с пассажирами и грузоотправителями	Владеет формами и методами обслуживания потребителей	Практическая работа Экзамен
ПК 1.6. Бронировать места в гостиницах и аренду автомашин	Организовывает качественную работу, направленную на удовлетворение потребностей населения по размещению и передвижению	Практическая работа Экзамен
ПК 2.1. Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия транспорта	Демонстрирует знания Общероссийского классификатора услуг населению для информирования потребителей	Практическая работа Экзамен
ПК 2.2. Организовывать обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта	Соблюдает правила профессиональной этики при обслуживании особых категорий пассажиров	Практическая работа Экзамен
ПК 2.3. Организовывать обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта	Обосновывает выбор принятия решения и анализ профессиональных ситуаций с позиций участвующих в них индивидов	Практическая работа Экзамен
ПК 3.1. Оказывать первую помощь пострадавшим и принимать необходимые меры при несчастных случаях	Правильно осуществляет необходимые меры при несчастных случаях	Решение ситуационных задач