

Введение

1. Место и роль профессионального модуля в системе профессиональной подготовки техника по специальности Сервис на транспорте (по видам транспорта). Данный модуль играет большую роль в формировании и общего понимания выбранной профессии .

Цель сервисной деятельности — удовлетворение потребностей населения в услугах. Услуга является целенаправленной деятельностью исполнителя услуги, обеспечивающей удовлетворение конкретной потребности индивидуального заказчика.

Сервис — работа по оказанию услуг, т. е. по удовлетворению чьих-либо потребностей.

Услуга - результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребностей потребителя.

Транспортный сервис - это система обслуживания, позволяющая потребителю выбрать оптимальный комплекс (пакет) услуг и работ, обеспечивающий перемещение грузов, пассажиров, багажа, грузобагажа, транспортной техники в заданное место и время с согласованными затратами.

Организация сервиса на транспорте – это совокупность всех видов деятельности, направленной на удовлетворение и оказание услуг по доставке пассажиров и грузов.

Продукцией транспорта является завершённое перемещение (перевозка) по определённому маршруту пассажиров и грузов.

По видам транспортные услуги можно разделить на:

- автомобильные перевозки
- воздушные перевозки
- железнодорожные перевозки
- морские и речные перевозки

По типу перевозок на:

- Пассажирские перевозки: транспортные услуги по перемещению пассажиров, связанные с безопасностью, своевременностью и комфортом перевозки пассажиров, а также с сохранностью багажа.
- Грузовые перевозки: транспортные услуги по перемещению материальных ценностей, связанные с их сохранностью и своевременностью доставки.

2. Профессии железнодорожного транспорта.

На железнодорожном транспорте очень большое кол-во профессий. Мы рассмотрим те, которые связаны непосредственно с организацией сервиса на транспорте.

Вокзальный комплекс (ДЖВ и ФПК) начальник вокзала, дежурный помощник начальника вокзала, дежурный по выдачи справок, дежурный по камере хранения, дежурный по комнате отдыха и т.д. билетный кассир, старший билетный кассир, проводник вагонов грузовых и пассажирских. ЛАФТО и тд

3. Структура профессионального модуля.

Изучение тем, закрепление практическими занятиями и их оформление, контрольная работа на тему принципы организации пассажирских перевозок. Ведение конспектов. Изучение самостоятельно дополнительной литературы. Подготовка рефератов и презентаций. Экскурсия на вокзалы станций Ухта и Сосногорск.

4. Связь с другими дисциплинами профессионального цикла.

Бронирование и продажа перевозок и услуг перекликается в оформлении документом и оказании услуг. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих в обслуживании пассажиров и предоставление качественного сервиса.

5. Результаты и система контроля освоения профессионального модуля.

Экзамен в конце учебного года. Прохождение учебной практики на базе техникума с заполнением отчета по работам. Прохождение производственной практики. Дифференцированный зачет по практикам — это один из способов проверки знаний у студентов по определенной дисциплине, когда преподаватель оценивает студента по четырехбалльной шкале.

6. Рекомендуемая литература.

«Организация железнодорожных пассажирских перевозок» 2-е издание под редакцией В.А. Кудрявцева
– 2 академических часа