


Министерство образования, науки и молодежной политики Республики Коми
Государственное профессиональное образовательное учреждение
«Сосногорский технологический техникум»

Утверждаю
Директор ГПОУ «СТТ»

Ушакова И.В.
« 30 » августа 2020 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.01. СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

образовательной программы среднего профессионального образования по
подготовке специалистов среднего звена по специальности

43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

Форма обучения: очная

Срок обучения: 2 года 10 месяцев

Сосногорск, 2020 г.

**Рабочая программа учебной дисциплины
ОП.01. Сервисная деятельность
Образовательной программы среднего профессионального образования
По подготовке специалистов среднего звена по специальности
43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)**

Организация-разработчик:

Государственное профессиональное образовательное учреждение
«Сосногорский технологический техникум».

Разработчик:

Паршина Яна Радиковна, мастер производственного обучения.

Аннотация

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01. Сервисная деятельность разработана на основе требований:

- Федерального закона Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. № 273 (с изм.) – ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 470 от 07 мая 2014 г., зарегистр. Министерством юстиции (рег. № 32767 от 18 июня 2014 г.).

Рабочая программа рассмотрена на заседании методической комиссии профессионального цикла ГПОУ «Сосногорского технологического техникума». Протокол № 1 от 30 августа 2020 г.

©ГПОУ «Сосногорский технологический техникум», 2020

© Паршина Я.Р., 2020

СОДЕРЖАНИЕ

1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.01. СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ.....	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 дисциплины.....	4
2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы.....	6
2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины.....	7
3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
3.1 Материально-техническое обеспечение.....	11
3.2 Информационное обеспечение обучения.....	11
4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13

1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01. СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС среднего профессионального образования по подготовке специалистов среднего звена по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта).

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина ОП.01. Сервисная деятельность является обязательной частью образовательной программы среднего профессионального образования по подготовке специалистов среднего звена по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) входит в общепрофессиональный цикл.

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

В результате освоения 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 позиции участвующих в них индивидов;
- управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;
- выполнять требования этики в профессиональной деятельности.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать:**

- социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;
- потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организации сервиса;
- сущность услуги как специального 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;
- особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания;
- этику взаимоотношений в трудовом коллективе в общении с потребителями;
- критерии и составляющие качества услуг;
- психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.

Учебная дисциплина ОП.01. Сервисная деятельность способствует формированию следующих **профессиональных и общих компетенций**:

Код	Наименование результата обучения
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 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, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решение в нестандартных ситуациях.
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать 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.

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	102
Объем образовательной программы	68
в том числе:	
<i>практические занятия:</i>	32
<i>контрольные работы:</i>	2
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающегося (всего)	34
<i>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта.</i>	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Общие сведения о сервисной деятельности		2	
Тема 1.1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	Содержание учебного материала Введение в предмет. Понятие и сущность сервисной деятельности. Виды и задачи сервисной деятельности. Классификация и характеристика потребностей в услугах и сервисном обслуживании. Обслуживание потребителей в контактной зоне.	2 2	2
Раздел 2. Сервис в пассажирских перевозках		31	
Тема 2.1. Организация пассажирских перевозок	Содержание учебного материала	7	2
	Виды транспорта Российской Федерации. Транспорт как вид хозяйственной деятельности. Значение транспортов. Их преимущества и недостатки.	7	
	География железных дорог. Филиалы железных дорог. Субъекты Российской Федерации. Управление железных дорог.		
	Организационная структура управления перевозками. Структурная схема управления перевозочной работой в ОАО «РЖД». Основные функции.		
	Основные показатели пассажирских перевозок. Группы показателей пассажирских перевозок: качественные, количественные, экономические.		
	Пассажирские станции и их классификации. Типы и назначения пассажирских станций.		
	Виды пассажирских перевозок. Классификация пассажирских поездов. Виды пассажирских сообщений при перевозке. Категории пассажирских поездов.		
Практические занятия	9	3	
Виды транспорта, их преимущества и недостатки.	9		
Железные дороги Российской Федерации.			
Структура управления перевозками.			
Пассажирские станции.			
Пассажирские перевозки.			
Тема 2.2. Сервисная деятельность на железнодорожном	Содержание учебного материала Основы организации сервисного обслуживания. Задачи транспортного сервиса в пассажирских перевозках. Виды и функции сервиса.	9	

транспорте	Основы сервисной деятельности. Стандарты оказания сервисных услуг. Формирование единой сервисной и имиджевой политики.	9	2
	Организация контроля качества оказываемых сервисных услуг на железнодорожном транспорте. Система управления качеством. Совершенствование качества предоставляемых услуг.		
	Виды услуг, предоставляемых на железнодорожном транспорте. Информация об оказываемых услугах. Виды информации.		
	Услуги, оказываемые пассажирам на вокзале и в поездах. Платные и бесплатные услуги в поездах. Дополнительные услуги на вокзалах.		
	Услуги по обслуживанию маломобильных пассажиров. Общие рекомендации. Порядок предоставления маломобильным пассажирам отдельных видов услуг на вокзалах.		
	Претензии, жалобы, иски. Основные сведения о порядке их рассмотрения.		
	Практические занятия	4	3
	Сервисное обслуживание.	4	
Услуги, предоставляемые на железнодорожном транспорте.	2		
	Контрольная работа	2	3
	Контрольная работа по разделу 2: Сервис в пассажирских перевозках.	2	
Раздел 3. Этика делового общения		33	
Тема 3.1. Этика и культура поведения	Содержание учебного материала	8	2
	Правила взаимодействия с клиентами. Управление конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности.	8	
	Общие требования к внешнему виду и деловому поведению работников первой линии взаимодействия с клиентами. Форменная одежда работников, непосредственно обслуживающих пассажиров. Стиль образа работников. Особенности ношения элементов форменной одежды. Особенности ношения аксессуаров. Особенности создания личного образа. Общие информация и рекомендации по деловому макияжу. Общее руководство по определению соответствия размера костюма.		
	Общие сведения об этической культуре. Категории этики. Нормы и правила поведения. Этика делового общения. Этика взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями.		
	Профессиональная этика и деловой этикет. Виды профессиональной этики. Профессиональные моральные нормы. Основные заповеди делового этикета.		
	Деловая беседа и переписка. Общие правила деловых бесед и переписок. Служебная переписка. Составление делового письма. Виды деловых писем. Визитная карточка в деловой жизни. Виды визитных карточек. Содержание визитной карточки. Правила оформления визитных карточек.		

	Интерьер рабочего помещения. Оформление рабочего помещения.		
	Особенности национальной этики. Этикет разных народов.		
	Практические занятия	10	
	Конфликты в профессиональной деятельности.	10	3
	Внешний вид и поведение работников.		
	Профессиональная этика и деловой этикет.		
	Деловая беседа и переписка.		
Интерьер рабочего помещения.			
Тема 3.2. Психологические аспекты делового общения	Содержание учебного материала	8	
	Общение - основа человеческого бытия. Классификация общения. Типы и формы общения. Функции общения. Правила взаимоотношения.	8	2
	Роль восприятия и понимание в процессе общения. Типичные искажения. Психологические механизмы восприятия.		
	Успех делового общения. Виды и прием слушания. Техника общения.		
	Общение как взаимодействия и коммуникация. Интерактивная сторона общения. Тип состояний. Барьеры отношения. Виды невербальных средств общения. Правила невербального общения. Виды жестов. Дистанции в общении.		
	Успех делового человека. Правила делового и успешного человека.		
	Темперамент. Типы и свойства темперамента. Типы нервной деятельности.		
	Характер и воля. Черты характера человека. Основные этапы волевого процесса. Волевые качества человека.		
	Практические занятия	7	
	Роль восприятия и понимания в процессе общения.	7	3
	Вербальное и невербальное общение.		
Успех делового человека.			
Темперамент, характер и воля.			
Самостоятельная работа обучающихся	34		
Проработка конспектов. Подготовка к дифференцированному зачету. Написание конспектов по темам: 1. Виды и задачи сервисной деятельности; 2. Значение транспортов Российской Федерации; 3. Классификация пассажирских поездов; 4. Задачи транспортного сервиса в пассажирских перевозках; 5. Совершенствование качества предоставляемых услуг; 6. Платные и бесплатные услуги в поездах; 7. Основные заповеди делового этикета;	34	3	

	8. Правила оформления визитных карточек; 9. Техника общения; 10. Функции общения; 11. Дистанции в общении; 12. Типы нервной деятельности; 13. Волевые качества человека.		
Промежуточная аттестация	Дифференцированный зачет.	2	
		Всего:	102

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Для реализации рабочей программы учебной дисциплины имеется учебный кабинет «Организация и управления деятельностью служб сервиса на транспорте».

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя.

Дидактические средства обучения:

- тесты;
- конспекты лекций;
- методические пособия;
- контрольно-оценочные материалы.

Технические средства обучения:

- персональный компьютер;
- мультимедиапроектор.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники:

1. Семищенко В.Н. Пассажирские перевозки, М: Маршрут, 2015 – 379 с.
2. Авдовский А.А., Бадаев А.С., Белов К.А. и др., под редакцией Кудрявцева В.А. Организация железнодорожных пассажирских перевозок, М: Академия, 2013 – 256 с.
3. Иловайский Н.Д. Кисилев А.Н. Сервис на транспорте (железнодорожном) издательство – М, Маршрут, 2015.- 585 с.
4. Иванова Л.Н., Иванов А.Н., Комаров А.В. Сервис на транспорте, - М, Маршрут,2011.-75с.

Дополнительные источники:

1. Сборник нормативных актов по перевозке пассажиров, багажа и грузобагажа на федеральном железнодорожном транспорте, М: Юридическая фирма «Контракт», 2013. – 158 с.
2. Устав железных дорог Российской Федерации, М: Транспорт, 2005. – 96 с.

3. Правила оказания услуг по перевозке пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных (бытовых) нужд на федеральном железнодорожном транспорте, М., 1999. – 48 с.
4. Отраслевой журнал «Железнодорожный транспорт»
5. Служебное расписание движения пассажирских поездов (ежегодное издание)
6. Памятка предупреждение конфликтных ситуаций с пассажирами и действия проводника пассажирского вагона при их возникновении, 2009.
7. Служебный этикет и культура обслуживания пассажиров на железнодорожном транспорте.
8. Методическое пособие «Секреты мастерства кассиров билетных на железнодорожном транспорте»
9. Памятка для работников вокзала компании ОАО «РЖД»
10. Методическое пособие по деловому этикету в аппарате управления ОАО «Российские железные дороги»
11. Методическое пособие по внешнему виду работников сферы обслуживания клиентов
12. Пособие проводнику пассажирского вагона по культуре обслуживания

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.rzd.ru> (Сайт ОАО «РЖД»)

Мультимедиа библиотека:

- видеофильмы.

4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, контрольных работ, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результата
1	2
<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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 индивидов. – управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности. – выполнять требования этики в профессиональной деятельности. 	<p style="text-align: center;">Оценка выполнения практических занятий (защита)</p> <p style="text-align: center;">Проверка и учёт внеаудиторной самостоятельной работы</p>
<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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; – особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания; – этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями; – критерии и составляющие качества услуг; – психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания. 	<p style="text-align: center;">Устный опрос</p> <p style="text-align: center;">Контрольные работы</p> <p style="text-align: center;">Тестовые задания</p> <p style="text-align: center;">Внеаудиторная (самостоятельная) работа</p> <p style="text-align: center;">Оценка выполнения практических занятий (защита)</p>

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
85 ÷ 100	5	отлично
75 ÷ 84	4	хорошо
60 ÷ 74	3	удовлетворительно
менее 60	2	неудовлетворительно

На этапе текущего контроля по медиане качественных оценок индивидуальных образовательных достижений определяется интегральная оценка освоенных обучающимися профессиональных и общих компетенций как результатов освоения учебной дисциплины.