

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

Утверждаю
Директор ГПОУ «СТТ»
Ушакова И.В.
« 27 » октября 2022 г.



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

образовательной программы среднего профессионального образования по
программам подготовки специалистов среднего звена по специальности

43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

Форма обучения: очная

Срок обучения: 2 года 10 месяцев

Сосногорск, 2022 г.

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

Организация-разработчик:

Государственное профессиональное образовательное учреждение
«Сосногорский технологический техникум».

Разработчики:

Буланова Светлана Васильевна, преподаватель дисциплин
профессионального цикла.

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.);
- Учебного плана образовательной программы среднего профессионального образования по подготовке специалистов среднего звена по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта).

Рабочая программа рассмотрена на заседании методической комиссии профессионального цикла ГПОУ «Сосногорского технологического техникума». Протокол № 1 от 24 августа 2022 г.

©ГПОУ «Сосногорский технологический техникум», 2022

© Буланова С.В., 2022

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 планируемые результаты освоения учебной 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 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 образовательной программы

Учебная 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 планируемые результаты 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	104
Объем образовательной программы	70
в том числе:	
<i>теоретическое обучение (лекции):</i>	34
<i>практические занятия:</i>	32
<i>консультации:</i>	2
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающегося (всего)	34
<i>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта.</i>	2

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. Теоретические основы сервисной деятельности		3	
Тема 1.1. Основные положения сервисной деятельности на транспорте	Содержание учебного материала Введение в дисциплину. Основные понятия сервисной деятельности. Термины и определения сервиса на транспорте. Виды сервиса на транспорте.	3 3	 2
Раздел 2. Сервис в пассажирских перевозках		43	
Тема 2.1. Основы сервисной деятельности в пассажирских перевозках	Содержание учебного материала	10	2
	Виды транспорта Российской Федерации. География транспорта России	10	
	География железных дорог. Зарождение железнодорожного транспорта России. География железнодорожного транспорта. Роль и проблемы железнодорожного транспорта.		
	Организационная структура управления перевозками. Структурная схема управления железнодорожным транспортом (ОАО «РЖД»). Характеристика работы и система управления АО «ФПК».		
	Основные показатели пассажирских перевозок. Оценка качества обслуживания клиентов. Понятие качества транспортного обслуживания. Показатели качества транспортного обслуживания.		
	Пассажирские станции и их классификации. Типы и назначение пассажирских станций.		
	Виды пассажирских перевозок. Категории и классификация пассажирских поездов. Виды пассажирских сообщений. Перевозчики пассажиров на железнодорожном транспорте.		10
	Практические занятия		
	Характеристика транспорта в России по видам.		
	Характеристика железных дорог Российской Федерации.		
Структура управления железнодорожным транспортом, пассажирскими перевозками (АО «ФПК»).	10	3	
Пассажирские станции.			
Транспортные компании, осуществляющие перевозку пассажиров на железных дорогах России.	9		
Тема 2.2.			Содержание учебного материала

Сервисная деятельность на транспорте	Основы организации сервисного обслуживания. Задачи транспортного сервиса в пассажирских перевозках. Виды и функции сервиса.	9	2
	Сервисная деятельность по видам транспорта. Сервисное обслуживание пассажиров на железнодорожном транспорте. Сервисное обслуживание пассажиров на авиатранспорте. Сервисное обслуживание пассажиров на водном транспорте. Сервисное обслуживание пассажиров на автотранспорте. Сервисное обслуживание пассажиров на городском транспорте.		
	Услуги по обслуживанию маломобильных пассажиров. Общие рекомендации. Доступная среда.		
	Практические занятия	6	
	Сервисное обслуживание по видам транспорта.	6	3
	Услуги, предоставляемые на железнодорожном транспорте.		
	Особенности обслуживания различных категорий маломобильных групп населения.		
Тема 2.3. Рекламная деятельность на транспорте	Содержание учебного материала	4	
	Понятие рекламной деятельности на транспорте. Основы рекламной деятельности.	4	2
	Виды рекламы. Оценка результатов рекламной деятельности. Стимулирование развития транспортного рынка.		
	Практические занятия	4	
	Разработка рекламного проекта по продвижению услуг транспортной компании, выбранного вида транспорта.	4	3
	Разработка ценовых и неценовых методов стимулирования спроса на транспортные услуги.		
Раздел 3. Этика делового общения		20	
Тема 3.1. Клиентоориентированность и корпоративная культура	Содержание учебного материала	4	
	Правила взаимодействия с клиентами. Понятие клиентоориентированности. Корпоративная система внутренней и внешней Клиентоориентированности. Корпоративная культура. Фирменный стиль. Форменная одежда.	4	2
	Понятие о «контактной зоне». Разновидности «контактной зоны». Пространство контакта. Типология конфликтов. Управление конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности. Способы выхода из конфликтов в сервисной деятельности.		
	Деловой этикет. Деловая беседа и переписка. Речевой этикет. 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.		
	Практические занятия	6	
Принципы клиентоориентированности. Модель корпоративных компетенций «5К+Л».			

	Фирменный стиль и форменная одежда работников ОАО «РЖД».		
	Конфликты в профессиональной деятельности. Решение конфликтных ситуаций.	6	3
	Разработка правил служебного этикета. Составление деловых писем. Оформление визитных карточек.		
Тема 3.2. Этика и культура обслуживания	Содержание учебного материала	4	
	Общение - основа человеческого бытия. Классификация общения. Типы и формы общения. Функции общения. Правила взаимоотношения.	4	2
	Успех делового общения. Культура сервиса в транспортных компаниях. Профессиональная этика в транспортных компаниях. Деловые отношения.		
	Общение как взаимодействия и коммуникация. Интерактивная сторона общения. Тип состояний. Барьеры общения. Виды невербальных средств общения. Правила невербального общения. Виды жестов. Дистанции в общении.		
	Темперамент. Типы и свойства темперамента. Типы нервной деятельности.		
	Практические занятия	6	
	Деловые отношения между работниками. Деловые отношения между руководителем и подчиненным.	6	3
	Проведение деловых совещаний. Этика деловых переговоров по телефону.		
	Вербальное и невербальное общение. Темперамент, характер и воля. Успех делового человека.		
Самостоятельная работа обучающихся	34		
Проработка конспектов. Подготовка к дифференцированному зачету. Написание конспектов по темам: <ol style="list-style-type: none"> 1. Виды и задачи сервисной деятельности. 2. Значение транспорта Российской Федерации по видам. 3. Услуги в сервисной деятельности. Основные понятия. 4. Классификация пассажирских поездов, виды пассажирских перевозок. 5. Задачи транспортного сервиса в пассажирских перевозках. 6. Совершенствование качества предоставляемых услуг. 7. Платные и бесплатные услуги в поездах. 8. Основные заповеди делового этикета. 9. Правила оформления визитных карточек. 10. Техника общения. 11. Функции общения. 12. Дистанции в общении. 13. Типы нервной деятельности. 14. Волевые качества человека. 	34	3	

	Консультации	2	
Промежуточная аттестация	Дифференцированный зачет.	2	
		Всего:	104

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. Авдовский А.А., Бадаев А.С., Белов К.А. и др., под редакцией Кудрявцева В.А. Организация железнодорожных пассажирских перевозок, М: Академия, 2004. – 256 с.
2. Иловайский Н.Д. Кисилев А.Н. Сервис на транспорте (железнодорожном) издательство – М, Маршрут, 2015.- 585 с.
3. Иванова Л.Н., Иванов А.Н., Комаров А.В. Сервис на транспорте, - М, Маршрут,2011.-75с.
4. Казакевич Т.А. Сервисная деятельность: учебное пособие для СПО. М.: Юрайт, 2019. – 188 с.
5. Резник, Г.А. Сервисная деятельность: Уч. / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: Инфра-М, 2019. - 216 с.
6. Рябинина Е.В. Управление конфликтами: учебное пособие [Текст] / сост. Е.В. Рябинина. – Челябинск: ЮУГПУ, 2016. – 94 с.
7. Семищенко В.Н. Пассажирские перевозки, М: Маршрут, 2005. – 379 с.

Дополнительные источники:

1. Федеральный закон от 10.01.2003 № 18-ФЗ (ред. От 03.08.2018 г.) «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» (с изм. и доп., вступ. В силу с 01.01.2019 г.).
2. Правила оказания услуг по перевозке пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных (бытовых) нужд на федеральном железнодорожном транспорте, М., 2015 г.
3. Отраслевой журнал «Железнодорожный транспорт», ежемесячное издание.
4. Служебное расписание движения пассажирских поездов (ежегодное издание).
5. Памятка Предупреждение конфликтных ситуаций с пассажирами и действия проводника пассажирского вагона при их возникновении, М: Федеральная пассажирская дирекция – филиал ОАО «РЖД», 2009 – 12 с.
6. Баранова М.Г., ведущий специалист по управлению персоналом отдела подготовки и переподготовки кадров Служебный этикет и культура обслуживания пассажиров на железнодорожном транспорте, ОАО Волго-Вятская пригородная пассажирская компания – 24 с.
7. Методическое пособие «Секреты мастерства кассиров билетных на железнодорожном транспорте», утверждено распоряжением АО «ФПК» от 02.07.2013 № 802р – 18 с.
8. Памятка для работников вокзала компании ОАО «РЖД», Дирекция железнодорожных вокзалов - 36 с.
9. Методическое пособие по деловому этикету в аппарате управления ОАО «Российские железные дороги», утверждено распоряжением ОАО «РЖД» от 21 марта 2013 г. № 691р – 84 с.
10. Пособие проводнику пассажирского вагона по культуре обслуживания, управление обслуживания пассажиров ОАО «Федеральная пассажирская компания», 2014 – 84 с.

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.rzd.ru> - сайт ОАО «РЖД».
2. <http://www.rupoezd.ru/spisok-zheleznyx-dorog-rossii/#/> - характеристика железных дорог России, карта железных дорог.

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>Оценка выполнения практических занятий (защита)</p> <p>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>Устный опрос</p> <p>Контрольные работы</p> <p>Тестовые задания</p> <p>Внеаудиторная (самостоятельная) работа</p> <p>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.