

РОСЖЕЛДОР
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Ростовский государственный университет путей сообщения»
(ФГБОУ ВО РГУПС)
филиал РГУПС в г. Туапсе

УТВЕРЖДАЮ

Директор филиала
РГУПС в г. Туапсе



Д.М. Вердиев
« 29 » 06 20 22 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.1 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Специальность 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

2022 г.

Рабочая программа учебной дисциплины «Сервисная деятельность» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта), утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 07 мая 2014г. № 470

Организация-разработчик: филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования "Ростовский государственный университет путей сообщения" в г. Туапсе (филиал РГУПС в г. Туапсе).

Разработчик:

Куадже В.С., преподаватель филиала РГУПС в г. Туапсе

Рассмотрена на заседании ПЦК «Общеобразовательные и профессиональные дисциплины (модули)» Протокол № 12 от 29.06.2022г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13

1. ПАС ПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01«СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта). Утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.05.2014 N 470 (Зарегистрировано в Минюсте России 18.06.2014 N 32767)

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина входит в профессиональный цикл, общепрофессиональные дисциплины.

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины — требования к результатам освоения учебной дисциплины:

В результате освоения учебной 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 позиций участвующих в нем индивидов;
- управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;
- выполнять требования этики в профессиональной деятельности.

знать:

- 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.

В результате освоения учебной дисциплины специалист по сервису на транспорте должен обладать общими компетенциями:

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. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

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 в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

В результате освоения учебной дисциплины специалист по сервису на транспорте должен обладать профессиональными компетенциями:

ПК 1.1. Бронировать перевозку пассажиров на транспорте.

ПК 1.2. Оформлять (переоформлять) билеты пассажирам в прямом и обратном направлениях.

ПЗС 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.

1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:
максимальной учебной нагрузки обучающегося — 72 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося — 48 часов;
самостоятельной работы обучающегося — 20 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	72
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	48
в том числе:	
Лекций	28
Практические занятия	20
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	20
<i>Выполнение домашней работы, подготовка к практическим занятиям</i>	14
<i>Подготовка сообщений презентаций написание рефератов, работа с учебником</i>	10
Формат аттестации :	Экзамен

2.2 Тематическое планирование

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
ОП.01.Сервисная деятельность.		48	1-3
Раздел 1 Сервис на транспорте.		10	
Тема 1.1 Комплекс транспортно-экспедиционного обслуживания на рынке транспортных услуг.	Содержание учебного материала	2	
	Термины и определения сервиса на транспорте. Эволюция форм сервиса на отечественных железных дорогах.		
Тема 1.2 Обоснование параметров качества обслуживания клиентов.	Содержание учебного материала	2	
	Характеристика и классификация груза. Тара и упаковка. Показатели качества обслуживания железнодорожным транспортом. Срок и дата доставки груза.		
	Практическое занятие 1	2	
	Срок и дата поставки груза		
Тема 1.3 Рациональные уровни концентрации транспортно-экспедиторского обслуживания по центрам сервиса железнодорожных перевозок	Содержание учебного материала	2	
	Функции транспортных предприятий, терминалов, экспедиторских фирм. Основы транспортной экспедиции.		
Тема 1.4 Оценка полноты и степени доступности выполнения заказов	Содержание учебного материала	2	
	Показатели полноты и доступности выполнения заказов на транспортные услуги. Нормативные документы. Классификация сертифицированных услуг.		
Самостоятельная работа		5	
1. Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий). 2. Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций, оформление отчетов по практическим занятиям и подготовка к их защите			
Раздел 2 Центр фирменного транспортного обслуживания.		16	
Тема 2.1 Структура и функции системы фирменного транспортного обслуживания.	Содержание учебного материала	2	
	Организационная структура. Функции центра фирменного и дорожных центров транспортного обслуживания. Сеть СФТО		
	Практическая работа 2	2	

	Агентские сети транспортного обслуживания.		
	Практическое занятие 3		
	Взаимодействие видов транспорта	2	
Тема 2.2 Маркетинг на жд транспорте.	Содержание учебного материала	2	
	Понятия и определения транспортного маркетинга. Рынок как организационная основа сервиса на транспорте.		
Тема 2.3 Функция планирования перевозок грузов.	Содержание учебного материала	2	
	Договор об организации перевозок грузов. Договор перевозки как правовая норма. Методы планирования перевозок грузов.		
	Практическое занятие 4	2	
	Определение качества транспортного обслуживания		
	Практическое занятие 5	2	
	Сервисное обслуживание пассажиров на вокзале.		
Тема 2.4 Информационные услуги СФТО.	Содержание учебного материала	2	
	Структура автоматизированной комплексной системы фирменного транспортного обслуживания. Взаимодействие информационных технологий в транспортном сервисе.		
Самостоятельная работа		5	
	1. Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий).		
	2. Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций, оформление отчетов по практическим занятиям и подготовка к их защите		
Раздел 3 Сервис в пассажирских перевозках		12	
Содержание учебного материала.			
Тема 3.1 Совершенствование транспортного обслуживания пассажиров	Содержание учебного материала	2	
	Категории пассажирских поездов. Типы пассажирских вагонов. Классы обслуживания. Сертификация услуг, предоставляемых пассажирам в пути следования.		
Тема 3.2 Сервис-центры по обслуживанию пассажиров.	Содержание учебного материала	2	
	Назначение и структура сервис-центров. Принципы работы. Сервисное обслуживание пассажиров на вокзале.		
	Практическое занятие 6	2	
	Сервисное обслуживание пассажиров в пути следования.		
Тема 3.3 Место сервиса в	Содержание учебного материала	2	

транспортном обслуживании населения.	Имидж сервис-центра. Фирменная торговая марка. Основы профессионального сервисного обслуживания.		
Тема 3.4 Сегментация рынка пассажирских перевозок.	Содержание учебного материала	2	
	Потребительская сегментация рынка пассажирских услуг. Методы сегментации транспортного рынка.		
	Практическое занятие 7	2	
	Сегментация рынка транспортных услуг.		
Самостоятельная работа		5	
1. Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий).			
2. Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций, оформление отчетов по практическим занятиям и подготовка к их защите			
Раздел 4 Этические нормы и правила в сервисной деятельности.		10	
Тема 4.1 Деловое общение в профессиональной деятельности.	Содержание учебного материала	2	
	Нормы и правила профессионального поведения и этикета. Особенности делового общения его специфика в сфере обслуживания. Применение правил и законов этики сервисного обслуживания потребителя с учетом специфики делового общения в сфере услуг на железнодорожном транспорте.		
	Практическое занятие 8	2	
	Нормы и правила сотрудника железнодорожного предприятия.		
Тема 4.2 Этика и психология профессиональной деятельности.	Содержание учебного материала	2	
	Место этики в сервисной деятельности. Этические нормы и правила в сервисной деятельности. Психологические и этические особенности проведения деловых бесед и переговоров. Этика взаимоотношений с клиентом, коллегами и начальством в профессиональной деятельности.		
	Практическое занятие 9	2	
	Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности		
	Практическое занятие 10	2	
	Факторы и механизмы разрешения конфликтов		
Самостоятельная работа		5	
1. Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к			

параграфам, главам учебных пособий).		
2. Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций, оформление отчетов по практическим занятиям и подготовка к их защите		
Всего	72	

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 ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение:

Кабинет Организации и управления деятельностью служб сервиса на транспорте.

- 1.проектор «Toshiba»-1;
- 2.ноутбук «Toshiba»-1;
- 3.экран-1;
- 4.столы-21;
5. стулья-32.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Microsoft Office Professional Plus 2010 Academic open 1 License No Level
Лицензионное соглашение № 49247212 от 01.11.11 (Microsoft Open License)

Microsoft Windows 8 Professional Academic open 1 License No Level
Лицензионное соглашение № 61019601 от 15.10.12 (Microsoft Open License)

3.3. Перечень рекомендуемых учебных изданий,

Интернет-ресурсов, дополнительной литературы:

- 1 <https://biblio-online.ru/viewer/osnovy-funkcionirovaniya-sistem-servisa-448756#page/1> Основы функционирования систем сервиса : учебник для вузов / М. Е. Ставровский [и др.] ; под редакцией М. Е. Ставровского. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 190 с.
- 2 <https://biblio-online.ru/viewer/servisologiya-457524> Бражников, М. А. Сервисология : учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 144 с.
- 1 Мартиянова Е.В. Методические рекомендации к практическим работам по дисциплине «Сервисная деятельность» для специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта).эл. ресурс
- 2 Риски и страхование на транспорте: метод. указ. и задания на контр. работу. – М.: ФГБОУ УМЦ ЖДТ, 2015
- 3 Сервисная деятельность: метод. указ. и задания на контр. работу. – М.: ФГБОУ УМЦ ЖДТ, 2015
- 4 <https://biblio-online.ru/viewer/servisologiya-457367#page/1> Черников, В. Г. Сервисология : учебное пособие для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 252 с.
- 5 <http://www.iprbookshop.ru/83130.html> Виноградова, С. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие для бакалавров / С. А. Виноградова, Н. В. Сорокина, Т. С. Жданова. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 207 с. — ЭБС «IPRbooks»
- 6 <https://www.biblio-online.ru/viewer/7FF838B6-FF04-4623-86D8-8591E2EDC4BD#page/1> Казакевич Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: уч. пос. для вузов/ Т.А.Казакевич. -2-е изд., испр.- М.: Изд-во Юрайт, 2017.- 186с.
- 7 <https://e.lanbook.com/book/145466> Организация и планирование деятельности

- предприятий сервиса : учебное пособие / под редакцией Т. Н. Кошелевой, С. В. Митрофанова. — Санкт-Петербург : СПбГУ ГА, 2016. — 29 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/145466>
- 8 <https://biblio-online.ru/viewer/ekonomika-i-organizaciya-avtotransportnogo-predpriyatiya-433330#page/2> Экономика и организация автотранспортного предприятия: уч. и практикум для акад. бакалавриата/ под ред. Е.В. Будриной. – М.: Изд-во Юрайт, 2019.- 268с.
- 10 «Транспорт России» (еженедельная газета). Форма доступа: www.transportrussia.ru
- 11 «Железнодорожный транспорт» (ежемесячный научно-теоретический технико-экономический журнал). Форма доступа: www.zdt-magazine.ru
- 12 Электронный ресурс «Железнодорожная информационно-справочная система». Форма доступа: www.railssystem.info

4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
должен знать:	
социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;	Устный или письменный опрос, защита практических работ, индивидуальные задания (реферат).
потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;	Устный или письменный опрос, защита практических работ, индивидуальные задания (реферат).
сущность услуги как специфического продукта;	Устный или письменный опрос, защита практических работ, индивидуальные задания (реферат).
понятия «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности;	Устный или письменный опрос, защита практических работ, индивидуальные задания (реферат).
организацию обслуживания потребителей услуг, правила обслуживания населения, способы и формы оказания услуг	Устный или письменный опрос, защита практических работ, индивидуальные задания (реферат).
нормы и правила профессионального поведения и этикета; особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания;	Устный или письменный опрос, защита практических работ, индивидуальные задания (реферат).
этика взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;	Устный или письменный опрос, защита практических работ, индивидуальные задания (реферат).
критерии и составляющих качества услуг	Устный или письменный опрос, защита практических работ, индивидуальные задания (реферат).
психологические особенности делового общения и их специфику в сфере обслуживания	Устный или письменный опрос, защита практических работ, индивидуальные задания (реферат).
	задания (реферат).
должен уметь:	
соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов	Устный или письменный опрос, защита практических работ, индивидуальные задания (реферат).
определять критерии качества оказываемых услуг на железнодорожном транспорте	Устный или письменный опрос, защита практических работ, индивидуальные задания (реферат).
применять и использовать различные средства делового общения	Устный или письменный опрос, защита практических работ, индивидуальные задания (реферат).
анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в нем индивидов	Устный или письменный опрос, защита практических работ, индивидуальные задания (реферат).
управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности	Устный или письменный опрос, защита практических работ, индивидуальные задания (реферат).
выполнять требования этики в профессиональной деятельности	Устный или письменный опрос, защита практических работ, индивидуальные задания (реферат).