


**МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
«БАТАЙСКИЙ ТЕХНИКУМ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
И СТРОИТЕЛЬСТВА» ИМЕНИ ГЕРОЯ СОВЕТСКОГО СОЮЗА
П. А. ПОЛОВИНКО»**

Рассмотрена на заседании
Педагогического совета
Протокол № 1
От «23» августа 2024 г.

«УТВЕРЖДАЮ»

Зам. директора по УПР

 В.В. Полякова

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ
ТРАНСПОРТЕ**

Специальность:

43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

Квалификация выпускника:


Специалист по сервису на транспорте

Форма обучения: очная

г. Батайск
2024

Согласована на заседании
методического объединения
профессионального цикла
«Техника, эксплуатация и сервис
железнодорожного транспорта»

Протокол № 1
От « 28 » августа 2024 г.

Председатель МО
 Г.Н. Мелехов

Рабочая программа ОП.01 «Сервисная деятельность на железнодорожном транспорте» разработана на основе:

- Приказа Минпросвещения России от 24.08.2022 г. №782 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования»;
- ФГОС СПО по специальности: 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) от 26 августа 2022 г. N 777;
- Учебного плана ГБПОУ РО «БТЖТиС» им. Героя Советского Союза П.А. Половинко по специальности СПО: 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

Организация разработчик: государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ростовской области «Батайский техникум железнодорожного транспорта и строительства» имени Героя Советского Союза П.А. Половинко».

Разработчик: Растегаев Ю.П. – преподаватель ГБПОУ РО «БТЖТиС» им. Героя Советского Союза П.А. Половинко

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|----|
| 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 4 |
| 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 8 |
| 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 12 |
| 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 13 |

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

1.1. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Учебная дисциплина ОП.01 Сервисная деятельность на железнодорожном транспорте является обязательной частью общепрофессионального цикла программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

Программа учебной дисциплины может быть использована для получения общеучебных знаний при подготовке обучающихся на специальностях естественнонаучного профиля, в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке.

Учебная дисциплина ОП.01 Сервисная деятельность на железнодорожном транспорте обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС СПО по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта).

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ПК 2.1. Организовывать обслуживание пассажиров на станциях и вокзальных комплексах железнодорожного транспорта, в том числе пассажиров особых категорий (пассажиров с детьми, пассажиров с инвалидностью, пассажиров с животными, VIP-пассажиров).

Содержание рабочей программы ОП.01 Сервисная деятельность на железнодорожном транспорте также направлено на формирование следующих личностных результатов:

| Личностные результаты реализации программы воспитания (Портрет выпускника) | Код личностных результатов реализации программы воспитания |
|--|--|
| Осознающий себя гражданином и защитником великой страны. | ЛР 1 |
| Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций. | ЛР 2 |
| Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод | ЛР 3 |

| | |
|---|-------|
| граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих. | |
| Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа». | ЛР 4 |
| Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России. | ЛР 5 |
| Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях. | ЛР 6 |
| Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности. | ЛР 7 |
| Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства. | ЛР 8 |
| Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях. | ЛР 9 |
| Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой. | ЛР 10 |
| Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры. | ЛР 11 |
| Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания. | ЛР 12 |
| Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности | |
| Выполняющий профессиональные навыки в сфере <i>сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела</i> | ЛР 13 |
| Способный ставить перед собой цели под для решения возникающих профессиональных задач, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием информационных технологий; | ЛР14 |
| Содействующий формированию положительного образа и | ЛР15 |

| | |
|---|--------------|
| поддержанию престижа своей профессии | |
| Способный искать и находить необходимую информацию используя разнообразные технологии ее поиска, для решения возникающих в процессе производственной деятельности проблем при строительстве и эксплуатации объектов капитального строительства; | ЛР 16 |
| Способный выдвигать альтернативные варианты действий с целью выработки новых оптимальных алгоритмов; позиционирующий себя в сети как результативный и привлекательный участник трудовых отношений. | ЛР 17 |
| Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектом Российской Федерации (при наличии) | |
| Выполняющий профессиональные навыки в сфере <i>сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела</i> с учетом специфики субъекта Российской Федерации | ЛР 18 |
| Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные ключевыми работодателями (при наличии) | |
| Выполняющий профессиональные навыки в сфере <i>сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела</i> | ЛР 19 |
| Выполняющий профессиональные навыки в сфере <i>сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела</i> с учетом специфики субъекта Российской Федерации | ЛР 20 |
| Гибко реагирующий на появление новых форм трудовой деятельности, готовый к их освоению | ЛР 21 |
| Развивающий творческие способности, способный креативно мыслить | ЛР 22 |
| Демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости | ЛР 23 |
| Экономически активный, предприимчивый, готовый к самозанятости | ЛР 24 |
| Открытый к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий | ЛР 25 |

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

| Код ПК, ОК | Умения | Знания |
|--------------------------------------|---|--|
| ОК 02, ОК 04, ОК 05, ПК 2.1 | соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов; определять критерии качества оказываемых услуг; использовать различные средства делового общения; анализировать профессиональные ситуации | социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности; потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса на транспорте; сущность услуги как специфического продукта; понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности; правила обслуживания населения и законодательство о защите прав потребителей; способы и формы оказания услуг; |

| | | |
|--|---|---|
| | с позиций участвующих в них пассажиров особых категорий; выполнять требования этики при выполнении трудовых функций с учетом вида транспорта | нормы и правила профессионального поведения и этикета; этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями; критерии и составляющие качества услуг |
|--|---|---|

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы | Объем часов |
|--|--------------------|
| Объем учебной дисциплины | 68 |
| в том числе в форме практической подготовки | 26 |
| Самостоятельная учебная работа | |
| Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем | - |
| в том числе: | |
| теоретическое обучение | 40 |
| практические занятия | 26 |
| лабораторные занятия | - |
| Промежуточная аттестация | |
| Дифференцированный зачет | 2 |

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность на железнодорожном транспорте

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся | | Объем часов по учебной дисциплине | | Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы (ПК, ОК) | Уровень освоения |
|--|--|---|-----------------------------------|--|---|------------------|
| | | | раздела, темы | в том числе на практическую подготовку по указанному занятию | | |
| 1 | 2 | | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Тема 1.1. Возникновение и развитие сервисной деятельности | Содержание учебного материала | | 8 | | | |
| | 1 | Возникновения сервиса как особого вида профессиональной деятельности: социальные предпосылки, этапы развития. Потребности человека как движущая сила развития сервиса. Особенности сферы сервиса, как рынка услуг. | 2 | | ОК 02, ОК 04, ОК 05, ПК 2.1 | 1 |
| | 2 | Классификация потребностей. Классификация сервисных услуг. Понятие «контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности. Психологические основы процесса обслуживания. Рынок как основа сервисной деятельности | 2 | | | 1 |
| | В том числе, практических занятий | | 4 | | | |
| | № 1 | Оценка потребностей клиентов в сервисных услугах | 2 | 2 | | 2 |
| | № 2 | Разнесение услуг на группы материальных и нематериальных | 2 | 2 | | 2 |
| Тема 1.2. Виды услуг на железнодорожном транспорте дополнительные | Содержание учебного материала | | 12 | | | |
| | 1 | Классификация услуг на железнодорожном транспорте. Виды транспортных услуг. Дополнительные услуги на железнодорожном транспорте. | 4 | | ОК 02, ОК 04, ОК 05, ПК 2.1 | 2 |
| | 2 | Общероссийские классификаторы услуг населению. Виды | 4 | | | 2 |

| | | | | | | |
|--|--|--|-----------|---|-----------------------------|---|
| услуги | | услуг на железнодорожном транспорте. | | | | |
| | Содержание учебного материала | | 4 | | | |
| | № 3 | Моделирование профессиональных ситуаций в сфере сервиса на транспорте (по виду) по решению конфликтных ситуаций | 4 | 4 | | 2 |
| Тема 1.3. Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности | Содержание учебного материала | | 12 | | | |
| | 1 | Проблемы регулирования сервисной деятельности на федеральном уровне. Формирование региональной кадровой политики малого предпринимательства в сервисной деятельности. | 4 | | ОК 02, ОК 04, ОК 05, ПК 2.1 | 2 |
| | 2 | Корпоративное регулирование сервисной деятельности. Особенности обслуживания на железнодорожном транспорте | 4 | | | 2 |
| | В том числе, практических занятий | | 4 | | | |
| | № 4 | Моделирование сервисного обслуживания на транспорте | 4 | 4 | | 2 |
| | Содержание учебного материала | | 20 | | | |
| Тема 1.4. Стимулирование развития рынка услуг и рекламной деятельности | 1 | Показатели развития рынка транспортных услуг. Состояние монопольного и конкурентоспособного секторов рынка услуг. | 4 | | ОК 02, ОК 04, ОК 05, ПК 2.1 | 2 |
| | 2 | Гибкая тарифная политика. Индексация тарифов. Системы скидок с тарифов для различных видов транспорта. Транспортная составляющая в цене продукции. Порядок начисления дополнительных сборов. | 2 | | | 2 |
| | 3 | Определение размера транспортных издержек при перевозке грузов и пассажиров. Структура международных тарифов. | 2 | | | 2 |
| | 4 | Организация работы экспедиторских фирм. Выбор и обоснование рекламных показателей. Сегментация рынка транспортных услуг | 2 | | | 2 |
| | В том числе, практических занятий | | 10 | | | |
| | № 5 | Расчет транспортной составляющей в цене продукции по видам транспорта | 4 | 4 | | 2 |
| | № 6 | Структура дополнительных сборов по видам транспорта | 2 | 2 | | 2 |
| | № 7 | Расчет транспортных издержек при перевозке грузов и пассажиров на железнодорожном транспорте | 4 | 4 | | 2 |
| | Содержание учебного материала | | 20 | | | |

| | | | | | | |
|--|--|---|-----------|---|-----------------------------|---|
| Тема 1.5. Защита прав потребителей | Содержание учебного материала | | 4 | | | |
| | 1 | Законодательство о защите прав потребителей и его применение на транспортных предприятиях. Зоны ответственности за обеспечение качественного обслуживания | 4 | | ОК 02, ОК 04, ОК 05, ПК 2.1 | 2 |
| Тема 1.6. Повышение качества обслуживания на транспорте | Содержание учебного материала | | 6 | | | |
| | 1 | Основные параметры, характеризующие транспортное обслуживание. Основные показатели качества и порядок их контроля на транспортном предприятии на железнодорожном транспорте | 2 | | ОК 02, ОК 04, ОК 05, ПК 2.1 | 2 |
| | 2 | Направления совершенствования обслуживания и приемы повышения качества услуг на железнодорожном транспорте | 2 | | | 2 |
| | В том числе, практических занятий | | 2 | | | |
| | № 8 | Определение критериев качества обслуживания | 2 | 2 | | 2 |
| Тема 1.7. Операторские транспортные компании по перевозке грузов (по виду транспорта) | Содержание учебного материала | | 6 | | | |
| | 1 | Классификация операторских компаний. Сервис маршрутных назначений. Сервис перевозок грузов в технологических маршрутах. Сервис перевозок в отправительских маршрутах. | 2 | | ОК 02, ОК 04, ОК 05, ПК 2.1 | 2 |
| | 2 | Условия доставки грузов отправительскими маршрутами. Обоснование сервиса перевозок в отправительских маршрутах. Оценка эффективности перевозок грузов маршрутами | 2 | | | 2 |
| | В том числе, практических занятий | | 2 | | | |
| | № 9 | Моделирование деятельности операторской транспортной компании | 2 | 2 | | 2 |
| Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет | | | 2 | | | |
| Всего | | | 68 | | | |

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета Сервисная деятельность на железнодорожном транспорте

Оборудование учебного кабинета (лаборатории):

- парты;
- стулья;
- рабочее место преподавателя (стол и стул);
- шкаф;
- стойка для сервисного обслуживания;
- доска учебная;
- плакаты
- дидактические материалы и плакаты
- стенды
- макеты и образцы

Технические средства обучения:

- компьютер преподавателя
- мультимедиапроектор
- экран

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1. Основные печатные издания

1. Воробьев, И.В. Сервисная деятельность (автомобильный транспорт). Часть 1. Виды и формы организации услуг в автомобильном сервисе: учеб. пособие / И.В. Воробьев, Г.Ш. Муравкина. – Москва: МАДИ, 2019. – 176 с.

2. Сервис на транспорте : конспект лекций: учебное пособие / Г. Г. Левкин, С. В. Мочалова. – Москва: Директ-Медиа, 2019. – 168 с. (Железнодорожный транспорт)

3.2.2. Основные электронные издания

1. Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне : учебное пособие / под редакцией Т. Н. Кошелевой, П. Ю. Либермана. — Санкт-Петербург : СПбГУ ГА, 2016. — 28 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/145458> (дата обращения: 16.04.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

3.2.2. Дополнительные источники

1. Самостоятельно разработанные образовательной организацией материалы по сервисной деятельности по видам транспорта.

2. Муленко О.В. Сервис на транспорте: учеб. пособие / О.В. Муленко; ФГБОУ ВО РГУПС. – Ростов н/Д, 2016. – 144 с.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

| <i>Результаты обучения</i> | <i>Критерии оценки</i> | <i>Методы оценки</i> |
|--|---|---|
| <p><i>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:</i></p> <p>социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности; потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса на транспорте; сущность услуги как специфического продукта; понятие "контактной зоны" как сферы реализации сервисной деятельности; правила обслуживания населения и законодательство о защите прав потребителей; 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</p> | <p>Демонстрировать понимание сущности сервисной деятельности, сегментации рынка транспортных услуг, экономических показателей эффективности деятельности транспортного предприятия, показателей качества услуг и направлений деятельности по повышению качества</p> | <p>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета.</p> <p>Текущий контроль: - письменного/устного опроса; - тестирования; - оценки результатов самостоятельной работы (докладов, рефератов, и т.д.)</p> <p>Экспертное наблюдение за выполнением практических работ и оценка результатов их выполнения</p> |
| <p><i>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:</i></p> <p>Освоенные умения 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 пассажиров особых категорий; выполнять требования этики при выполнении трудовых функций с учетом вида транспорта</p> | <p>Демонстрация на практических занятиях отработанных умений по планированию оказания качественных сервисных услуг с ориентацией на целевую аудиторию, с соблюдением правил качественного обслуживания</p> | <p>Экспертная оценка результатов выполнения практических работ и результатов выполнения самостоятельных работ</p> |