

БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ОРЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
«ОРЛОВСКИЙ ТЕХНИКУМ ПУТЕЙ СООБЩЕНИЯ ИМЕНИ В.А.ЛАПОЧКИНА»

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

**для специальности  
43.02.06 Сервис на транспорте  
(для железнодорожного транспорта)**

*Базовая подготовка среднего профессионального образования*

Программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) **43.02.06** Сервис на транспорте (для железнодорожного транспорта)

Организация-разработчик: БПОУ ОО «Орловский техникум путей сообщения им. В.А. Лапочкин»

Разработчики:

Корогодина А.Н., председатель предметно-цикловой комиссии железнодорожных дисциплин;


Акулова Л.Н., преподаватель спецдисциплин.

Рассмотрено, одобрено и рекомендовано к использованию на заседании предметно-цикловой комиссии железнодорожных дисциплин.

Протокол № 10 от « 20 » 06 2017 г.  
н 10 19 06 2018

Проверено:

методист ОУ

Киселёва Е.П. 

Заместители директора:

 Озерова Е.В.

 Симонова Г.Н.



государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО)

**43.02.06** Сервис на транспорте (для железнодорожного транспорта)

Организация-разработчик: БПОУ ОО «Орловский техникум путей сообщения им. В.А. Лапочкина».

Разработчики:

Корогодина А.Н., председатель предметно-цикловой комиссии железнодорожных дисциплин;

Маслов А.Н., преподаватель.

Рассмотрено, одобрено и рекомендовано к использованию на заседании предметно-цикловой комиссии железнодорожных дисциплин.

Протокол № \_\_\_\_ от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Проверено:

методист ОУ

Киселёва Е.П. \_\_\_\_\_

Заместители директора:

\_\_\_\_\_ Озерова Е.В.

\_\_\_\_\_ Симонова Г.Н.

**СОДЕРЖАНИЕ**

	стр.
<b>1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	4
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	5
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	10
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	12

## **1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

## **«Сервисная деятельность»**

### **1.1. Область применения примерной программы**

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО **43.02.06 Сервис на транспорте** (по видам транспорта) (базовая подготовка).

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке по профессии 17334 Проводник пассажирского вагона.

**1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

### **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.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен 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.

#### **1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося — 75 часов, в том числе:  
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося — 50 часов;  
самостоятельной работы обучающегося — 25 часов.

## **2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

<b>Вид учебной работы</b>	<b><i>Объем часов</i></b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>75</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>50</b>
в том числе: практические занятия	18
контрольная работа	2
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>25</b>
в том числе: выполнение домашней работы	5
подготовка к практическим занятиям и контрольной работе	10
подготовка сообщений или презентаций	10
<b>Итоговая аттестация в форме зачета</b>	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Сервисная деятельность»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
<b>Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности.</b>		<b>26</b>	
<b>Тема 1.1. Сервис как особый вид деятельности</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Социальные предпосылки возникновения сервиса как особого вида деятельности. Потребность человека как движущая сила развития сервиса. Классификация потребностей. Поведение потребителей. Понятие «контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности. Нормы и правила профессионального поведения и этикета. Эпицентр сервисной деятельности — клиент. Организация обеспечения безопасности оказания сервиса в чрезвычайных ситуациях на железнодорожном транспорте. Этика взаимоотношений в трудовом коллективе, в сфере обслуживания	5	2
	<b>Практические занятия:</b> Оказание первой помощи пострадавшим и принятие необходимых мер при несчастных случаях Определение параметров качества обслуживания потребителей транспортных услуг Оценка потребностей клиентов в транспортных услугах.	10	3
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к пара-графам, главам учебных пособий, составленным преподавателем). Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление отчетов и подготовка к их защите, подготовка сообщений или презентаций. Темы для подготовки сообщений или презентаций: Структура деятельности человека. Стадии потребностей человека.	8	

	Классификация потребностей по Г.Ф. Гегелю. Динамика поведения потребителей по А. Маслоу		
<b>Тема 1.2. Типология деятельности.</b>	<b>Содержание учебного материала:</b> Деятельность как подсистема. Уровни всеобщей структуры индивидуальной деятельности. Типология деятельности. Сервис как деятельность. Деятельность как фактор жизненной активности. Организация деятельности служб сервиса на железнодорожном транспорте.	7	2
	<b>Практическое занятие:</b> Моделирование профессиональных ситуаций в сфере сервиса на железнодорожном транспорте.	2	3
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем). Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление отчетов по практическим занятиям и подготовка к их защите.	5	
	<b>Контрольная работа по программе раздела1.</b>	2	
<b>Раздел 2. Сервисные услуги</b>		22	
<b>Тема 2.1. Сервисные услуги постиндустриального общества</b>	<b>Содержание учебного материала:</b> Состав и структура сферы услуг. Критерии и составляющие качества услуг. Характеристика производственных и непроизводственных услуг. Позиционирование сервисной услуги. Классификация транспортных услуг. Повышение качества транспортных услуг. Система стимулирования услуг и сбыта товаров. Бронирование перевозки пассажиров, багажа и грузовых перевозок, оформление билетов пассажирам и грузовой документации как услуги сервиса на железнодорожном транспорте. Психологические особенности общения и его специфика в сфере обслуживания	8	2
	<b>Практическое занятие:</b> Выбор современных методов и определение перспективы позиционирования сервисной услуги на железнодорожном транспорте.	4	3
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной	6	



	<p>технической литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем).</p> <p>Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление отчетов по практическим занятиям и подготовка к их защите, подготовка сообщений.</p> <p>Подготовки сообщений или презентаций «Основные тенденции развития современных технологий в сервисе на железнодорожном транспорте».</p>		
<p><b>Тема 2.2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.</b></p>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>Специфика маркетинга услуг. Подбор персонала в сфере сервисных услуг. Психологические аспекты в сфере сервисных услуг. Управление конфликтами и стрессами в сервисной деятельности. Индивидуализация потребления сервисных услуг. Понятие «контактная зона» в сфере услуг. Основы социальной психологии в сервисной деятельности. Этика взаимоотношений при оказании сервисных услуг. Специфика делового общения в сфере услуг.</p>	8	2
	<p><b>Практическое занятие</b></p> <p>Применение правил и законов этики сервисного обслуживания потребителя с учетом специфики делового общения в сфере услуг на железнодорожном транспорте.</p>	2	3
	<p><b>Контрольная работа по программе раздела 2</b></p>	2	3
	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся:</b></p> <p>Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной технической литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем), подготовка сообщений.</p> <p>Тематика сообщений или презентаций:</p> <p>Развитие сферы услуг за рубежом.</p> <p>Обеспечение финансовых расчетов с пассажирами и грузоотправителями.</p> <p>Бронирование мест в гостиницах и аренда автомашин.</p> <p>Организация предоставления пассажирам информационно-справочного обслуживания пассажиров в пунктах прибытия и отправления транспорта.</p> <p>Организация обслуживания особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта.</p>	6	

	Организация обслуживания пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах в пунктах отправления и прибытия транспорта. Подготовка к контрольной работе и практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя. Подготовка к зачету.		
	<b>Всего:</b>	<b>75</b>	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

2- репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);

3- продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРИМЕРНОЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению:**

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета «Организация и управление деятельностью служб сервиса на транспорте».

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- компьютер или ноутбук с колонками;
- проектор;
- дидактический материал по дисциплине;
- раздаточный материал по дисциплине;
- нормативная документация по железнодорожным перевозкам;
- стенды, плакаты по дисциплине.

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения:**

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники:

1. Федеральный закон от 10.01.2003 г. № 17-ФЗ «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации» (с изменениями от 30.12.2008 г.).
2. Федеральный закон от 10.01.2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» (с изменениями от 23.07.2008 г.).
3. Федеральный закон от 17.07.1999 г. № 181-ФЗ «Об основах охраны труда в Российской Федерации» (с изменениями от 09.05.2005 г.).
4. Федеральный закон от 09.02.2007 г. № 16-ФЗ «О транспортной безопасности» (с изменениями от 19.07.2009 г.).
5. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 22.11.2008 г. № 1734-р «Транспортная стратегия Российской Федерации на период до 2030 года».
6. Постановление Правительства РФ от 25.08.1992 г. № 621 «Об утверждении Положения о дисциплине работников железнодорожного транспорта Российской Федерации» (в ред. постановлений Правительства РФ от 25.12.1993 г. № 1341, от 23.04.1996 г. № 526, от 08.02.1999 г. № 134, от 14.07.2001 г. № 535).

7. Приказ МПС России от 26.07.2002 г. № 30 «Правила перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа на федеральном железнодорожном транспорте».
8. Постановление Правительства РФ от 02.03.2005 г. № 111 «Правила оказания услуг по перевозке пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности».
9. Постановление ФЭК от 17.06.2003 г. № 47-т/5 «Тарифное руководство № 1. Тарифы на перевозку грузов и услуг инфраструктуры, выполняемые российскими железными дорогами».

Учебники и учебные пособия:

1. Атанова М.А., Шутов И.Н. Основы организации билетно-кассовой работы. М.: ГОУ «УМЦ ЖДТ», 2007.
2. Иванков Л.Н., Иванков А.Н. Сервис на транспорте. М.: ГОУ «УМЦ ЖДТ», 2005.
3. Кормаков Н.А., Павликова А.Г., Трофимова Е.Н. Продажа и оформление проездных документов во внутреннем железнодорожном сообщении с использованием АСУ «Экспресс»: Учебное пособие. М.: ГОУ «УМЦ ЖДТ», 2005.
4. Кудрявцев В.А. Организация железнодорожных пассажирских перевозок. М.: Академия, 2008.
5. Лойк О.Т. Сервисная деятельность. М.: ГОУ «УМЦ ЖДТ», 2007.
6. Николашин В.М. Сервис на транспорте. М.: Академия, 2006.
7. Перепон В.П. Организация перевозок грузов. М.: Академия, 2004.
8. Третьякова Т.Н. Сервисная деятельность. М.: Академия, 2008.
9. Правила перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа: Компьютерная обучающая программа. М.: ГОУ «УМЦ ЖДТ», 2005.
10. Электронный ресурс «Железнодорожная информационно-справочная система». Форма доступа: [www.railssystem.info](http://www.railssystem.info)

Дополнительные источники:

1. «Транспорт России» (еженедельная газета). Форма доступа: [www.transportrussia.ru](http://www.transportrussia.ru)
2. «Железнодорожный транспорт» (ежемесячный научно-теоретический технико-экономический журнал). Форма доступа: [www.zdt-magazine.ru](http://www.zdt-magazine.ru)
3. «Транспорт Российской Федерации» (журнал для специалистов транспортного комплекса). Форма доступа: [www.rotransport.com](http://www.rotransport.com)

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
1	2
<b>умения:</b> соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов	экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях
определять критерии качества оказываемых услуг	экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях
применять и использовать различные средства делового общения	экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях
анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в нем индивидов	экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях
управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности	экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях
выполнять требования этики в профессиональной деятельности	экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях
<b>знания:</b> социальных предпосылок возникновения и развития сервисной деятельности	экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях; проведение контрольной работы, оценка сообщений или презентаций
потребностей человека и принципов их удовлетворения в деятельности организаций сервиса	экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях; проведение контрольной работы, оценка сообщений или презентаций
сущности услуги как специфического продукта	экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях; проведение контрольной работы, оценка сообщений или презентаций
понятия «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности	экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях; проведение контрольной работы, оценка сообщений или презентаций
правил обслуживания населения	экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях; проведение контрольной работы, оценка сообщений или презентаций
организации обслуживания потребителей услуг	экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях; проведение контрольной работы, оценка сообщений или презентаций
способов и форм оказания услуг	экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях; проведение контрольной работы, оценка сообщений или презентаций

норм и правил профессионального поведения и этикета	экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях; проведение контрольной работы, оценка сообщений или презентаций
особенностей делового общения и его специфики в сфере обслуживания	экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях; проведение контрольной работы, оценка сообщений или презентаций
этики взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями	экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях; проведение контрольной работы, оценка сообщений или презентаций
критериев и составляющих качества услуг	экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях; проведение контрольной работы, оценка сообщений или презентаций
психологических особенностей делового общения и их специфику в сфере обслуживания	экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях; проведение контрольной работы, оценка сообщений или презентаций