

**ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА
КОМИТЕТ ПО ОБРАЗОВАНИЮ**

**САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«КОЛЛЕДЖ МЕТРОПОЛИТЕНА И ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА»**

РАССМОТРЕНА И ПРИНЯТА
на заседании Педагогического совета
СПб ГБПОУ «Колледж метрополитена»
протокол № 19 от 17.06.2024 г.

УТВЕРЖДЕНА
Приказом директора СПб ГБПОУ
«Колледж метрополитена»
от 18.06.2024 г. № 576

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ НА
ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ**

Специальность 43.02.06 – Сервис на транспорте (по видам транспорта)

Санкт - Петербург
2024

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01 «Сервисная деятельность на железнодорожном транспорте» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) среднего профессионального образования (далее СПО) и с учетом примерной основной образовательной программы

Укрупненная группа 43.00.00 Сервис и туризм

Специальность 43.02.06 – Сервис на транспорте (по видам транспорта)

Составитель: Шишонок Л.Н. – преподаватель спецдисциплин

ОДОБРЕНО

на предметно-цикловой
комиссии

гуманитарных дисциплин

Протокол № 10 от 21 мая 2024 г.

СОДЕРЖАНИЕ

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ
ДИСЦИПЛИНЫ**

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

ПРИЛОЖЕНИЕ 1 Календарно-тематическое планирование

6. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ»

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Сервисная деятельность на транспорте по видам транспорта» является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.06 – Сервис на транспорте (по видам транспорта). Вариативная часть- 12 часов на углубление подготовки.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ПК 1.1, ПК2.1

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, ОК 09, ПК А.1./ ПК Б.1/ ПК В.1/ ПК Г.1/ ПК Г.1	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	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;

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины	70
в т. ч.:	
теоретическое обучение	38
практические занятия	32
Самостоятельная работа	-
Дифференцированный зачет	2

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад ч	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Тема 1.1. Возникновение и развитие сервисной деятельности	Содержание учебного материала	9/4	ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ПК А.1./ ПК Б.1/ ПК В.1/ ПК Г.1/ ПК Г.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. Классификация потребностей. Классификация сервисных услуг. Понятие «контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности. Психологические основы процесса обслуживания. Рынок как основа сервисной деятельности.	5	
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	
	Практическое занятие 1. Оценка потребностей клиентов в сервисных услугах	2	
	Практическое занятие 2. Разнесение услуг на группы материальных и нематериальных	2	
Тема 1.2. Виды услуг на железнодорожном транспорте. Дополнительные услуги	Содержание учебного материала	8/3	ОК 01-04 ПК Х.1
	Классификация услуг по функциональной направленности. Виды транспортных услуг. Дополнительные услуги на транспорте. Общероссийские классификаторы услуг населению. Виды услуг по виду транспорта их сущность.	5	
	В том числе практических и лабораторных занятий	3	
	Практическое занятие 3. Моделирование профессиональных ситуаций в сфере сервиса на железнодорожном транспорте по решению конфликтных ситуаций	3	
Тема 1.3. Государственное	Содержание учебного материала	9/4	ОК 01-04

и региональное регулирование сервисной деятельности	Проблемы регулирования сервисной деятельности на федеральном уровне. Формирование региональной кадровой политики малого предпринимательства в сервисной деятельности Корпоративное регулирование сервисной деятельности. Особенности обслуживания на различных видах транспорта.	5	ПК X.1
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	
	Практическое занятие 4. Моделирование сервисного обслуживания на транспорте	4	
Тема 1.4. Стимулирование развития рынка услуг и рекламной деятельности	Содержание учебного материала	21 /9	ОК 01-04 ПК X.1
	Показатели развития рынка транспортных услуг. Состояние монопольного и конкурентоспособного секторов рынка услуг. Гибкая тарифная политика. Индексация тарифов. Системы скидок с тарифов для различных видов транспорта. Транспортная составляющая в цене продукции. Порядок начисления дополнительных сборов. Определение размера транспортных издержек при перевозке грузов и пассажиров. Структура международных тарифов. Организация работы экспедиторских фирм. Выбор и обоснование рекламных показателей. Сегментация рынка транспортных услуг.	12	
	В том числе практических и лабораторных занятий	9	
	Практическое занятие 5. Расчет транспортной составляющей в цене продукции по видам транспорта	4	
	Практическое занятие 6. Структура дополнительных сборов по видам транспорта.	2	
	Практическое занятие 7. Расчет транспортных издержек при перевозке грузов и пассажиров на железнодорожном транспорте.	3	
Тема 1.5. Защита прав потребителей	Содержание учебного материала	4	ОК 01-04 ПК X.1
	Законодательство о защите прав потребителей и его применение на транспортных предприятиях. Зоны ответственности за обеспечение качественного обслуживания.	4	
Тема 1.6. Повышение качества обслуживания на транспорте	Содержание учебного материала	7/2	ОК 01-04 ПК X.1
	Основные параметры характеризующие транспортное обслуживание. Основные показатели качества и порядок их контроля на железнодорожном транспорте. Направления совершенствования обслуживания и приемы повышения качества услуг по видам транспорта.	5	
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	Практическое занятие 8. Определение критериев качества обслуживания.	2	

Тема 1.7. Операторские транспортные компании по перевозке грузов на железнодорожном транспорте	Содержание	12/4	
	Классификация операторских компаний. Сервис маршрутных назначений. Сервис перевозок грузов в технологических маршрутах. Сервис перевозок в отправительских маршрутах. Условия доставки грузов отправительскими маршрутами. Обоснование сервиса перевозок в отправительских маршрутах. Оценка эффективности перевозок грузов маршрутами.	8	
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	
	Практическое занятие 9. Моделирование деятельности операторской транспортной компании	4	
Дифференцированный зачет		2	
Всего:		70	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Сервисное обслуживание на транспорте» посадочные места по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя; наглядные пособия и раздаточный материал: методические пособия, техническая литература, ГОСТы, СНиПы, ЕНиРы, модели, макеты, комплект учебно-наглядных пособий, комплект учебно-методической документации; комплект бланков технологической документации; Технические средства обучения: компьютерные обучающие, контролирующие и профессиональные программы; диапроектор; компьютеры по количеству обучающихся, соединённые локальной сетью; сканер; программное обеспечение общего и профессионального назначения; визуальные средства обучения (учебные презентации); интерактивная доска; экран; компьютер для преподавателя с лицензионно-программным обеспечением

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организацией выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список, может быть дополнен новыми изданиями.

3.2.1. Обязательные печатные и электронные издания

Сервис на транспорте: учебное пособие для студ. учреждений высш. проф. образования/[Николашин В.М., Зудилин Н.А., Сеницына А.С.]; под редакцией В.М. Николашина. 4-е изд., перераб. –М: Издательский центр «Академия», 2011. -304с. –ISBN978-5-7695-8081-Режим доступа: <http://www.academia-moscow.ru/catalogue/4831/36208/2>.

Сервис на транспорте: сборник лекций/ И.А. Чернышова. –Хабаровск: Изд-во ДВГУПС, 2011. –102 с

3.2.2. Дополнительные источники

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

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Методы оценки</i>
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;	Демонстрировать понимание сущности сервисной деятельности, сегментации рынка транспортных услуг, экономических показателей эффективности деятельности транспортного предприятия, показателей качества услуг и направлений деятельности по повышению качества.	Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета. Текущий контроль: - письменного/устного опроса; - тестирования; - оценки результатов самостоятельной работы (докладов, рефератов, и т.д.) Экспертное наблюдение за выполнением практических работ и оценка результатов их выполнения.
Освоенные умения соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов; определять критерии качества оказываемых услуг; использовать различные средства делового общения; анализировать профессиональные ситуации с позиций участников в них пассажиров особых категорий; выполнять требования этики при выполнении трудовых функций с учетом вида транспорта	Демонстрация на практических занятиях отработанных умений по планированию оказания качественных сервисных услуг с ориентацией на целевую аудиторию, с соблюдением правил качественного обслуживания.	Экспертная оценка результатов выполнения практических работ и результатов выполнения самостоятельных работ.

КАЛЕНДАРНО-ТЕМАТИЧЕСКОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ
ОП .01 Сервисная деятельность на железнодорожном транспорте
Специальность 43.02.06 – Сервис на транспорте (по видам транспорта)

№ темы	Количество часов	№ учебного занятия	Наименование учебного занятия (форма проведения)
2 курс, 3 семестр (36 часов)			
1.1	1	1.	Возникновения сервиса как особого вида профессиональной деятельности: социальные предпосылки, этапы развития. Потребности человека как движущая сила развития сервиса.
1.1	1	2.	Особенности сферы сервиса, как рынка услуг. Классификация потребностей. Классификация сервисных услуг.
1.1	1	3.	Понятие «контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности.
1.1	1	4.	Психологические основы процесса обслуживания.
1.1	1	5.	Рынок как основа сервисной деятельности.
1.1	1	6.	Практическое занятие 1. Оценка потребностей клиентов в сервисных услугах
1.1	1	7.	Практическое занятие 1. Оценка потребностей клиентов в сервисных услугах
1.1	1	8.	Практическое занятие 2. Разнесение услуг на группы материальных и нематериальных
1.1	1	9.	Практическое занятие 2. Разнесение услуг на группы материальных и нематериальных
1.2	1	10.	Классификация услуг по функциональной направленности.
1.2	1	11.	Виды транспортных услуг.
1.2	1	12.	Дополнительные услуги на транспорте.
1.2	1	13.	Общероссийские классификаторы услуг населению.
1.2	1	14.	Виды услуг по виду транспорта их сущность.
1.2	1	15.	Практическое занятие 3. Моделирование профессиональных ситуаций в сфере сервиса на железнодорожном транспорте по решению конфликтных ситуаций
1.2	1	16.	Практическое занятие 3. Моделирование профессиональных ситуаций в сфере сервиса на железнодорожном транспорте по решению конфликтных ситуаций
1.2	1	17.	Практическое занятие 3. Моделирование профессиональных ситуаций в сфере сервиса на железнодорожном транспорте по решению конфликтных ситуаций
1.3	1	18.	Проблемы регулирования сервисной деятельности на федеральном уровне.
1.3	1	19.	Формирование региональной кадровой политики малого предпринимательства в сервисной деятельности
1.3	1	20.	Корпоративное регулирование сервисной деятельности.
1.3	1	21.	Особенности обслуживания на различных видах транспорта
1.3	1	22.	Особенности обслуживания на различных видах транспорта.
1.3	1	23.	Практическое занятие 4. Моделирование сервисного обслуживания на транспорте

1.3	1	24.	Практическое занятие 4. Моделирование сервисного обслуживания на транспорте
1.3	1	25.	Практическое занятие 4. Моделирование сервисного обслуживания на транспорте
1.3	1	26.	Практическое занятие 4. Моделирование сервисного обслуживания на транспорте
1.4	1	27.	Показатели развития рынка транспортных услуг.
1.4	1	28.	Состояние монопольного и конкурентоспособного секторов рынка услуг.
1.4	1	29.	Гибкая тарифная политика.
1.4	1	30.	Индексация тарифов.
1.4	1	31.	Системы скидок с тарифов для различных видов транспорта.
1.4	1	32.	Транспортная составляющая в цене продукции. Порядок начисления дополнительных сборов.
1.4	1	33.	Транспортная составляющая в цене продукции. Порядок начисления дополнительных сборов.
1.4	1	34.	Определение размера транспортных издержек при перевозке грузов и пассажиров.
1.4	1	35.	Структура международных тарифов
1.4	1	36.	Организация работы экспедиторских фирм.
2 курс, 4 семестр (34 часа)			
1.4	1	37.	Выбор и обоснование рекламных показателей.
1.4	1	38.	Сегментация рынка транспортных услуг.
1.4	1	39.	Практическое занятие 5. Расчет транспортной составляющей в цене продукции по видам транспорта
1.4	1	40.	Практическое занятие 5. Расчет транспортной составляющей в цене продукции по видам транспорта
1.4	1	41.	Практическое занятие 5. Расчет транспортной составляющей в цене продукции по видам транспорта
1.4	1	42.	Практическое занятие 6. Структура дополнительных сборов по видам транспорта.
1.4	1	43.	Практическое занятие 6. Структура дополнительных сборов по видам транспорта.
1.4	1	44.	Практическое занятие 7. Расчет транспортных издержек при перевозке грузов и пассажиров на железнодорожном транспорте.
1.4	1	45.	Практическое занятие 7. Расчет транспортных издержек при перевозке грузов и пассажиров на железнодорожном транспорте.
1.4	1	46.	Практическое занятие 7. Расчет транспортных издержек при перевозке грузов и пассажиров на железнодорожном транспорте.
1.5	1	47.	Законодательство о защите прав потребителей и его применение на транспортных предприятиях.
1.5	1	48.	Законодательство о защите прав потребителей и его применение на транспортных предприятиях.
1.5	1	49.	Зоны ответственности за обеспечение качественного обслуживания.
1.5	1	50.	Зоны ответственности за обеспечение качественного обслуживания.
1.6	1	51.	Основные параметры характеризующие транспортное

			обслуживание.
1.6	1	52.	Основные показатели качества и порядок их контроля на железнодорожном транспорте.
1.6	1	53.	Основные показатели качества и порядок их контроля на железнодорожном транспорте.
1.6	1	54.	Направления совершенствования обслуживания и приемы повышения качества услуг по видам транспорта.
1.6	1	55.	Направления совершенствования обслуживания и приемы повышения качества услуг по видам транспорта.
1.6	1	56.	Практическое занятие 8. Определение критериев качества обслуживания.
1.6	1	57.	Практическое занятие 8. Определение критериев качества обслуживания.
1.7	1	58.	Классификация операторских компаний
1.7	1	59.	Сервис маршрутных назначений.
1.7	1	60.	Сервис перевозок грузов в технологических маршрутах.
		61.	Сервис перевозок грузов в технологических маршрутах.
1.7	1	62.	Сервис перевозок в отправительских маршрутах. Условия доставки грузов отправительскими маршрутами.
1.7	1	63.	Сервис перевозок в отправительских маршрутах. Условия доставки грузов отправительскими маршрутами.
1.7	1	64.	Обоснование сервиса перевозок в отправительских маршрутах.
1.7	1	65.	Оценка эффективности перевозок грузов маршрутами.
1.7	1	66.	Практическое занятие 9. Моделирование деятельности операторской транспортной компании
1.7	1	67.	Практическое занятие 9. Моделирование деятельности операторской транспортной компании
1.7	1	68.	Практическое занятие 9. Моделирование деятельности операторской транспортной компании
	1	69.	Дифференцированный зачет
	1	70.	Дифференцированный зачет
Всего часов	70		