

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

УТВЕРЖДАЮ

Врио-директора филиала
РГУПС в г. Туапсе



А.А. Чумак

« 30 » мая 20 25 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Специальность 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

2025 г.

РАССМОТРЕНА

Предметно-цикловой комиссией
протокол № 11 от «30» мая 2025 г.

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта).

Организация-разработчик: Филиал РГУПС в г.Туапсе.

Разработчик:

Куадже Вероника Сергеевна, преподаватель филиала РГУПС в г.Туапсе

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИН**

1.ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

1.2 Цель и место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Рабочая программа 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).

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

Рабочая программа дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области железнодорожного транспорта при наличии среднего (полного) общего образования.

Дисциплина является общепрофессиональной дисциплиной профессионального учебного цикла. 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.

Планируемые результаты освоения дисциплины

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

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

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

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).

ПК 2.2. Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия, в том числе при нарушениях графика движения поездов.

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	60
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	48
в том числе:	
практические занятия	20
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	4
Консультация	2
Промежуточная аттестация в форме экзамена	6

2.2 Тематический план и содержание дисциплины ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, контрольная работа, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
Раздел 1	Теоретические основы сервисной деятельности	26	
Тема 1.1 Сервис как особый вид деятельности	Содержание учебного материала Методологические основы сервисной деятельности. Назначение, задачи и элементы сервисной деятельности. Потребность человека как движущая сила развития сервиса. Классификация потребностей. Классификация типов и видов услуг. Структура и функции сферы услуг. Сервис как особый вид деятельности на железнодорожном транспорте. Эпицентр сервисной деятельности — клиент. Поведение потребителей на железнодорожном транспорте.	6	1
	<i>Практические занятия</i>	8	
	1. Составление таблицы «Анализ основных этапов развития сервисной деятельности в России» 2. Проведение сравнительного анализа товара и услуг 3. Оценка потребностей клиентов в транспортных услугах.		2

	4. Определение параметров качества обслуживания потребителей транспортных услуг		
	<u>Самостоятельная работа обучающихся</u>	1	
	Ответы на вопросы по теме «Потребность человека как движущая сила развития сервиса» Выполнение опорного конспекта по теме «Законодательные основы сервиса в пассажирских перевозках» Составление схемы « Функции сферы услуг»		
Тема 1.2 Типология деятельности	Содержание учебного материала Деятельность как подсистема. Типология деятельности. Сервис как деятельность. Деятельность как фактор жизненной активности. Современные технологии в сервисной деятельности. Нормы и правила использования технических средств коммуникации в сервисной деятельности. Жизненный цикл услуг. Управление этапами жизненного цикла сопутствующих услуг.	6	1
	Организация обслуживания потребителей транспортных услуг.		
	<i>Практическое занятие</i>	4	
	1. Моделирование профессиональных ситуаций в сфере сервиса		2
	<u>Самостоятельная работа обучающихся</u>	1	

	Ответы на вопросы по теме «Организация обслуживания потребителей на железнодорожном транспорте» Составление схемы «Жизненный цикл услуг»		
Раздел 2	Сервисные услуги	26	
Тема 2.1 Сервисные услуги на транспорте	Содержание учебного материала Классификация транспортных услуг. Критерии и составляющие качества услуг. Организация обслуживания потребителей транспортных услуг. Показатели качества транспортных услуг. Повышение качества транспортных услуг. Бронирование перевозки пассажиров, багажа и грузовых перевозок, оформление билетов пассажирам и грузовой документации как услуги сервиса на железнодорожном транспорте. Организация деятельности служб сервиса на железнодорожном транспорте.	8	1
	<i>Практические занятия</i>	6	
	1. Оформление, прием и выдача заказа клиенту. 2. Выбор современных методов и определение перспективы позиционирования сервисной услуги на железнодорожном транспорте 3. Выявление параметров и показателей качества транспортных услуг. Работа с жалобами потребителей транспортных услуг		2
	<u>Самостоятельная работа обучающихся</u> Подготовка сообщения на тему «Сервисные услуги постиндустриального общества». Составление схемы «Параметры и показатели качества	1	

	транспортных услуг».		
	Ответы на вопросы по теме «Организация деятельности служб сервиса на железнодорожном транспорте».		
Тема 2.2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	Содержание учебного материала Специфика маркетинга услуг. Подбор персонала в сфере сервисных услуг. Специфика делового общения в сфере услуг. Понятие контактной зоны как сферы реализации сервисной деятельности. Психологические особенности общения и его специфика в сфере обслуживания. Основы социальной психологии в сервисной деятельности. Нормы и правила профессионального поведения и этикета. Коммуникативная компетентность специалиста. Управление конфликтами и стрессами в сервисной деятельности Этико-психологические особенности взаимодействия с потребителями услуг. Формирование собственного имиджа и имиджа организации как условие успеха деятельности	8	1
	<i>Практическое занятие</i> 1. Применение правил и законов этики сервисного обслуживания потребителя с учетом специфики делового общения в сфере услуг на железнодорожном транспорте. Практическая подготовка – Работа с книгой скриптов.	2	2
	<u>Самостоятельная работа обучающихся</u>	1	

	Ответы на вопросы по теме «Психологические аспекты в сфере сервисных услуг», «Управление конфликтами и стрессами в сервисной деятельности». Определение основных правил и законов этики сервисного обслуживания потребителя. Подготовка к контрольной работе.		
Консультация		2	
Промежуточная аттестация экзамен		6	
Всего		60	

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 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ 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:

- доска аудиторная,
- стол письменный преподавателя,
- стул преподавателя,
- столы рабочие,
- стулья ученические,
- универсальный тренажер проводника пассажирского вагона,
- альбом «Конструкция вагонов»,
- схема электрооборудования пассажирского вагона,
- плакат «Проездной документ»,
- комплект тематических плакатов и схем;
- раздаточный материал по дисциплине.

3.2 Информационное обеспечение обучения

Основные источники

Электронные издания (электронные ресурсы):

1. Санамян, Г.В. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : / Г. В. Санамян, В. Г. Санамян. — Ростов-на-Дону : РГУПС, 2019. — 132 с. — 978-588814-895-2. — Текст : электронный // УМЦ ЖДТ : электронная библиотека. — URL: <https://umczt.ru/books/1214/253838/>

Дополнительные источники

Печатные издания:

2. Сервис на транспорте [Текст] : учебное пособие / ред. : В. М. Николашин. - М. : ИЦ "Академия", 2011. - 304 с
3. Организация железнодорожных пассажирских перевозок [учебник] / ред. : А. А. Авдовский. - М : ФГБОУ "УМЦ ЖДТ", 201₉₉3. - 256 с.

Электронные издания (электронные ресурсы):

1. Гирич, А.О. Менеджмент и экономика предприятий железнодорожного транспорта : учебник / А. О. Гирич, Л. В. Шкурина, Е. Л. Гашникова, Е. Н. Евдокимова, А. Н. Задорожная, Е. А. Маскаева, Е. В. Стручкова. — Москва : УМЦ ЖДТ, 2022. — 368 с. — 978-5-907479-23-4. — Текст : электронный // УМЦ ЖДТ : электронная библиотека. — URL: <https://umczdt.ru/books/1216/260734/>
2. Вакуленко, С.П. Особенности обслуживания маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте : учебное пособие / С. П. Вакуленко, Е. Б. Куликова, М. Ю. Левшукова. — Москва : УМЦ ЖДТ, 2022. — 112 с. — 978-5-907479-01-2. — Текст : электронный // УМЦ ЖДТ : электронная библиотека. — URL: <https://umczdt.ru/books/1016/260757/>
1. Журнал «Экономика железных дорог» - <https://rgups.public.ru/editions/318/>
2. Журнал «Железнодорожный транспорт» - <https://rgups.public.ru/editions/38/>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, 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;	Текущий контроль: устный опрос наблюдение и оценка выполнения практических заданий на практических занятиях самостоятельная работа – ответы на вопросы, составление таблиц и схем, подготовка к контрольной работе Промежуточная аттестация: экзамен
потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;	
сущность услуги как специфического продукта;	
понятия «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности;	
организацию обслуживания потребителей услуг, правила обслуживания населения, способы и формы оказания услуг;	
нормы и правила профессионального поведения и этикета; особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания;	
этика взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;	
критерии и составляющих качества услуг	
психологические особенности делового общения и их специфику в сфере обслуживания	
должен уметь:	

соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов	
определять критерии качества оказываемых услуг на железнодорожном транспорте	
применять и 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	