

Министерство транспорта Тверской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Бологовский колледж»

«Согласовано»

Зам. директора по УР

ГБПОУ «Бологовский колледж»

 / С.М. Правдина

«31» 08 2022 г.



«Утверждаю»

Директор

ГБПОУ «Бологовский колледж»

 В.С. Мищенко

«31» 08 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

УДв.03 Организация сервиса в пассажирских поездах

для профессии

43.01.06 Проводник на железнодорожном. транспорте

Бологое
2022 г.

Рабочая программа учебной дисциплины предназначена для реализации основной профессиональной образовательной программы СПО при подготовке квалифицированных рабочих и служащих на базе основного общего образования с одновременным получением среднего общего образования.

Программа разработана на основе требований ФГОС среднего профессионального образования по профессии среднего профессионального образования по профессии 43.01.06 Проводник на железнодорожном транспорте, предъявляемых к структуре, содержанию и результатам освоения учебной дисциплины УДв.03 Организация сервиса в пассажирских поездах.

Организация – разработчик ГБПОУ «Бологовский колледж»

Разработчик: Краснова Надежда Анатольевна, преподаватель высшей категории ГБПОУ «Бологовский колледж».

Рассмотрена на заседании предметно – цикловой комиссии преподавателей

Протокол № 1 от «31» 08. 2022 года

Председатель ПЦК:  /А.В. Зюзько /

СОДЕРЖАНИЕ

	Стр
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

УДв.03 Организация сервиса в пассажирских поездах.

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является образовательной программой в соответствии с ФГОС по профессии 43.01.06 Проводник на железнодорожном транспорте.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании в программах повышения квалификации и переподготовки по профессии Проводник на железнодорожном транспорте.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина ОП.06. Охрана труда входит в общепрофессиональные дисциплины учебного плана основной профессиональной образовательной программы по профессии 43.01.06 Проводник на железнодорожном транспорте.

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

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

- использовать в работе основные принципы современного сервиса;
- ориентироваться на рынке услуг, оказываемых пассажирам;
- правильно оказывать услуги, с учетом существующих требований.

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- задачи предприятий, предоставляющих сервис;
- принципы современного сервиса;
- основные положения государственных стандартов по оказанию услуг;
- перечень услуг, оказываемых в поездах и вагонах различных категорий, а также на вокзалах;
- организация работы сервисных центров по обслуживанию пассажиров;
- особенности предоставления сервиса в поездах дальнего следования, пригородного сообщения и на вокзалах;
- параметры оценки качества услуг;
- методы совершенствования качества предоставляемых услуг.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

Максимальной учебной нагрузки обучающихся 47 часов, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающихся 36 часа;
самостоятельной работы обучающихся 11 часов.

2.РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.

Результатом освоения программы учебной дисциплины является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности, в том числе профессиональными (ПК), общими (ОК), универсальными (УК) компетенциями.

Код	Наименование результата обучения.
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем.
ОК 3.	Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.
ОК 4.	Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.
ОК 5.	Использовать информационно - коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 7.	Проводить мероприятия по защите пассажиров и работников в чрезвычайных ситуациях и предупреждать их возникновение.
ОК 8.	Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).
ПК 13.1.	Оказывать услуги пассажирам в поездах и вагонах различных категорий в соответствии с действующими стандартами и требованиями.
ПК 13.2.	Использовать в работе основные принципы современного сервиса.
ПК13.3.	Ориентироваться на рынке услуг, оказываемых пассажирам;
УК.1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач
УК.2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
УК.3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
УК.4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
УК.5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах
УК.6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни
УК.7	Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности

УК.8	Способен создавать и поддерживать безопасные условия
------	------------------------------------------------------

Наименование результатов обучения приводится в соответствии с текстом вышеназванных ФГОС СПО.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.

3.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объём часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	54
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	36
в том числе:	-
лабораторные занятия	-
практические занятия	-
контрольные работы	1
курсовая работа (проект) (если предусмотрено)	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	18
Итоговая аттестация в форме (указать)	

3.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины УДв.03 Организация сервиса в пассажирских поездах.

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения	Личностные результаты
1	2	3	4	5
Тема 1. Значение, принципы и задачи сервисного обслуживания в пассажирских перевозках.	Содержание учебного материала.	12		ЛР 4 ЛР 13
	Значение сферы транспортного обслуживания населения.	2	1	
	Принципы и задачи транспортного сервиса в пассажирских перевозках.	4	1	
	Задачи предприятий, предоставляющих сервис.	2	1	
	Самостоятельная работа обучающихся. Проработка конспектов занятий.	4		
Тема 2. Законодательные основы сервиса в пассажирских перевозках.	Содержание учебного материала.	15		ЛР 4 ЛР 13
	Законодательные основы сервиса в пассажирских перевозках.	2	1	
	Договор перевозки.	2	1	
	Стандарты оказания сервисных услуг в пассажирских поездах. Формирование единой сервисной и имиджевой политики в пассажирских поездах.	2	1	
	Государственные стандарты ГОСТ 51004 – 96 «Услуги транспортных. Пассажирские перевозки. Номенклатура показателей качества»	2	1	
	ГОСТ Р 50764 – 95 «Услуги общественного питания. Общие требования».	2	1	
	Самостоятельная работа обучающихся.	5		

	Изучение документов, регламентирующих сервисные услуги.				
Тема 3. Ассортимент услуг, предоставляемых в поездах, сопутствующие услуги.	Содержание учебного материала.	15			ЛР 4 ЛР 13
	Расширение ассортимента услуг, предоставляемых в поездах.	6	1		
	Формирование и развитие новых видов сопутствующих услуг.	4	1		
	Самостоятельная работа обучающихся. Проработка конспекта занятий, подготовка сообщений.	5			
	Содержание учебного материала.	12			
Тема 4. Система управления качеством услуг.	Сервис пассажиров в поездах дальнего и местного сообщения.	2			ЛР 4 ЛР 13
	Сервис в поездах пригородного сообщения.	2	1		
	Сервис на вокзалах. Система управления качеством.	2	1		
	Совершенствование качества предоставляемых услуг.	1	1		
	Контрольная работа по итогам изучения курса. Зачет.	1	3		
	Самостоятельная работа обучающихся. Проработка конспекта занятий, подготовка к контрольной работе.	4	3		

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).

Личностные результаты указываются в соответствии с программой воспитания по профессии 43.01.06 Проводник на железнодорожном транспорте.

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета «Организация пассажирских перевозок и основ обслуживания пассажиров».

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий (плакаты, бланки и т.д.);
- нормативно-правовая документация;
- раздаточный материал в виде карточек заданий, тестов.

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- мультимедиа проектор;
- экран;
- ноутбук.

4.2. Информационное обеспечение обучения. Перечень рекомендуемых учебных изданий, интернет- ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. «Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте». 2021 год.
2. Сервис на транспорте: учеб. пособие / О.В. Муленко; ФГБОУ ВО РГУПС. – Ростов н/Д, 2017 – 143 с.: ил. – Библиогр.: с. 137–138.
3. Стратегия развития открытого акционерного общества «Федеральная пассажирская компания» до 2030 года.
- 4.СТО РЖД 03.002-2016 Услуги на железнодорожном транспорте. Правила оценки качества услуг, оказываемых пассажирам.
- 5.СТК ЦЛ 1.01.018 Стандарт качества услуг, предоставляемых пассажирам в вагонах класса "Люкс" поездов дальнего следования.
- 6.СТК ЦЛ 1.01.019 Стандарт качества услуг, предоставляемых пассажирам в вагонах бизнес-класса поездов дальнего следования.
- 7.СТК ЦЛ 1.01.020 Стандарт качества услуг, предоставляемых пассажирам в вагонах эконом-класса поездов дальнего следования.
- 8.СТК ЦЛ 1.01.021 Стандарт качества услуг, предоставляемых пассажирам в поездах дальнего следования при базовом уровне обслуживания.

5. 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)	Коды формируемых профессиональных и общих компетенций	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>умения: использовать в работе основные принципы современного сервиса; ориентироваться на рынке услуг, оказываемых пассажирам; правильно оказывать услуги, с учетом существующих требований</p>	<p>ПК. 13.1 - ПК. 13.3 ОК. 1, ОК. 2, ОК. 4, ОК. 6</p>	<p>Текущий контроль знаний. Тестирование. Контрольные работы. Устный опрос, оценка выполнения сообщений или презентаций.</p>
<p>знания: задачи предприятий, предоставляющих сервис; принципы современного сервиса; основные положения государственных стандартов по оказанию услуг; перечень услуг, оказываемых в поездах и вагонах различных категорий, а также на вокзалах; организация работы сервисных центров по обслуживанию пассажиров; особенности предоставления сервиса в поездах дальнего следования, пригородного сообщения и на вокзалах; параметры оценки качества услуг; методы совершенствования качества предоставляемых услуг. услуг; методов совершенствования качества</p>	<p>ПК. 13.1 - ПК. 13.3 ОК. 1, ОК. 2, ОК. 4, ОК. 6</p>	<p>Текущий контроль знаний. Тестирование. Контрольные работы. Устный опрос, оценка выполнения сообщений или презентаций.</p>