

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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

**ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСА В ПУНКТАХ ОТПРАВЛЕНИЯ И
ПРИБЫТИЯ ТРАНСПОРТА**

Дополнительная профессиональная программа – программа
профессиональной переподготовки
«Организация сервиса, обеспечение безопасности и обслуживание
пассажиров на железнодорожном транспорте»

Программа учебной дисциплины разработана на основе профессионального стандарта (далее – ПС) «Проводник пассажирского вагона» (утверждённый 14.05.2015г. №294н Министерство труда и социальной защиты РФ).

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

Разработчики:

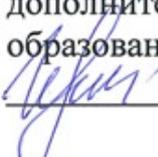
Корогодина А.Н., председатель предметно-цикловой комиссии железнодорожных дисциплин, мастер производственного обучения;

Терновых Н.И., методист ОУ

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

Протокол № 6 от «19» 02 2019 г.

Проверено:
заведующий отделением
профессионального обучения и
дополнительного профессионального
образования

 Т. В. Герасимова

Согласовано:
заместитель директора

 Ф. Н. Симонова



СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	стр.
	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	8
4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	9

«Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта»

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью программы дополнительного профессионального образования - профессиональной переподготовки.

1.2. Цели и задачи дисциплины:

С целью овладения слушателями, в ходе освоения дисциплины, должен **иметь практический опыт:**

- информационно-справочного обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта;
- определения оптимальных возможностей и методов оказания услуг транспорта с учетом индивидуальных потребностей особых категорий пассажиров;
- обслуживания пассажиров в vip-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта;

уметь:

- работать с техническими средствами связи;
- своевременно предоставлять пассажирам информацию о прибытии и отправлении транспорта;
- осуществлять справочное обслуживание пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта;
- осуществлять обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта;
- осуществлять обслуживание пассажиров в vip-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта;

знать:

- назначение информационно-справочных и консалтинговых систем на транспорте;
- организацию связи на транспорте;
- технические средства связи, применяемые в производственно-диспетчерской системе управления сервисом на транспорте;
- технологию информационно-справочного обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта;
- правила и условия перевозок особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями);
- перечень услуг комнаты матери и ребенка;
- технологию обслуживания особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта;
- перечень и технологию оказания услуг пассажирам в vip-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы.

Вид учебной работы	<i>Объем часов</i>
Общее количество часов	50
лекции	40
практические занятия	10
Промежуточная аттестация в форме экзамена	

2.2. Содержание обучения по дисциплине

Наименование разделов и тем дисциплины.	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа слушателей	Объем часов
1	2	3
Тема 1.1. Сервис в транспортном обслуживании населения.	Содержание:	
	Место сервиса в транспортном обслуживании населения. Принципы и задачи транспортного сервиса в пассажирских перевозках. Основы сервисологии. Сегментация рынка пассажирских перевозок. Основные задачи транспортного сервиса в пассажирских перевозках. Оценка сегментации транспортного рынка	4
Тема 1.2. Информационно-справочное обслуживание пассажиров	Содержание:	
	Информационные услуги. Требования к предоставляемой информации. Связь транспортных и информационных услуг. Назначение информационно-справочных и консалтинговых систем на железнодорожном транспорте. Организация связи на транспорте. Технические средства связи, применяемые в производственно-диспетчерской системе управления сервисом на железнодорожном транспорте. Способы отображения информации. Инновационные технологии в информационном обслуживании. Технические средства для отображения и передачи информации. Информационно-вычислительный центр железной дороги — ИВЦ, его назначение и основные задачи. Значение информационного обслуживания в организации перевозочного процесса на железнодорожном транспорте. Информирование в области безопасности пассажиров. Маркетинг транспортных услуг. Понятия и определения транспортного маркетинга. Маркетинговые подходы в транспорт	12
	Практические занятия	3
	1	Формирование укрупнённых групп справочной информации в зависимости от характера справок.
	2	Разработка веб-сайта или презентации в виде сайд-шоу для транспортной компании с целью привлечения пассажиропотока.
	3	Разработка проекта плана мероприятий по совершенствованию информационно-справочного обслуживания пассажиров в поездах.
Тема 1.3. Сервис-центр по обслуживанию пассажиров	Содержание:	6
	Назначение и структура сервис-центра. Сервисное обслуживание пассажиров на вокзале. Обслуживание пассажиров в дальнем и пригородном сообщениях. Обслуживание поездов дальнего следования проводниками. Транспортные услуги в туризме. Имидж сервис-центра.	

	Фирменная торговая марка. Маркетинг сервис-центра.	
	Практические занятия:	4
	1 Структура сервис-центра на железнодорожном транспорте.	
	2 Составление схемы сертификации услуг сервис-центра.	
	3 Обоснование экономической эффективности работы сервис-центра.	
	4 Определение основных направлений развития сервисного обслуживания в пригородном железнодорожном сообщении.	
Тема 1.4. Организация обслуживания особых категорий пассажиров в пунктах отправления и прибытия железнодорожного транспорта	Содержание:	10
	Технология обслуживания особых категорий пассажиров железнодорожного транспорта, пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями. Перечень услуг, предоставляемых комнатой матери и ребенка. Оформление проездных документов по системе «Экспресс», по ручной технологии и через Интернет для особых категорий пассажиров. Лица, пользующиеся правом бесплатного или льготного проезда. Сервис для особых категорий пассажиров. Опыт транспортного обслуживания пассажиров особых категорий в иностранных государствах и на других видах транспорта. Направления совершенствования транспортных услуг для отдельных категорий пассажиров. Этика делового общения с различными категориями пассажиров. Сертификация услуг, предоставляемых пассажирам на вокзалах	
	Практические занятия	3
	1 Работа с документами, подтверждающими право на льготу при оформлении проездных документов. Определение оптимальных возможностей и методов оказания услуг на железнодорожном транспорте с учетом индивидуальных потребностей особых категорий пассажиров	
	2 Расчет платы за проезд льготных категорий пассажиров. Расчет платы за проезд пассажиров с детьми	
	3 Применение профессиональных качеств работников вокзала или сервис центра при обслуживании особых категорий пассажиров	
Тема 1.5. Обслуживание пассажиров бизнес- и эконом-класса и класса «люкс»	Содержание:	8
	Перечень и технология оказания услуг пассажиров в vip-залах Обслуживание пассажиров бизнес-,эконом-класса и класса «люкс». Поезда класса «премиум». Оборудование вагонов различной классности поезда класса «премиум». Требования к обслуживанию пассажиров в фирменных поездах. Технология организации туристического трансфера .	
ВСЕГО:		50

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие мастерской «Организация сервиса на транспорте»; лаборатории «Информационные технологии в профессиональной деятельности».

Оборудование мастерской «Организация сервиса на транспорте»:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- карта-схема железных дорог Российской Федерации;
- атласы схем железных дорог Российской Федерации и стран СНГ;
- нормативная документация по пассажирским перевозкам;
- образцы проездных документов;
- прејскурант №10-02-16 по пассажирским перевозкам.

Оборудование лаборатории «Информационные технологии в профессиональной деятельности»:

компьютеры, принтер, сканер, модем, проектор, плоттер, программное обеспечение общего и профессионального назначения, комплект учебно-методической документации.

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 изм. от 7.07.2003 г.).
2. Федеральный закон Российской Федерации от 10.01.2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта».
3. Федеральный закон от 17.07.1999 г. № 181-ФЗ «Об основах охраны труда в Российской Федерации».
4. Распоряжение правительства Российской Федерации от 22.11.2008 г. № 1734р «Транспортная стратегия Российской Федерации на период до 2030 года».
5. Постановление Правительства Российской Федерации 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 8.02.1999 г. № 134, от 14.07.2001 г. № 535).
6. Приказ МПС России от 26.07.2002 г. № 30 «Правила перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа на федеральном железнодорожном транспорте».

7. Постановление Правительства Российской Федерации от 2.03.2005 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».

8. Постановление ФЭЖ 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. 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.

3. Кудрявцев В.А. Организация железнодорожных пассажирских перевозок. М.: Академия, 2008.

4. Лойко О.Т. Сервисная деятельность. М.: ГОУ «УМЦ ЖДТ», 2007.

5. Николашин В.М. Сервис на транспорте. М.: Академия, 2006.

6. Правила перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа: компьютерная обучающая программа. М.: ГОУ «УМЦ ЖДТ», 2005.

7. Электронный ресурс Железнодорожная информационно-справочная система. Форма доступа: www.railsystem.info

Дополнительные источники:

1. Транспорт России: еженедельная газета. Форма доступа: www.transportrussia.ru

2. Железнодорожный транспорт: журнал. Форма доступа: www.zdtmagazine.ru

3. Транспорт Российской Федерации: журнал. Форма доступа: www.rostransport.com

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
---	--

<p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – работать с техническими средствами связи; – своевременно предоставлять пассажирам информацию о прибытии и отправлении транспорта; – осуществлять справочное обслуживание пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта; – осуществлять обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта; – осуществлять обслуживание пассажиров в vip-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта; 	<p>экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях</p>
<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – назначение информационно-справочных и консалтинговых систем на транспорте; – организацию связи на транспорте; – технические средства связи, применяемые в производственно-диспетчерской системе управления сервисом на транспорте; – технологию информационно-справочного обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта; – правила и условия перевозок особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями); – перечень услуг комнаты матери и ребенка; – технологию обслуживания особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта; – перечень и технологию оказания услуг пассажирам в vip-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта. 	<p>экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях</p>