

# ПРОФЕССИОГРАММА

## 13.02.06 "Сервис на транспорте (по отраслям)"

**Квалификация выпускника:** специалист по сервису на транспорте

**Срок обучения:** на базе основного общего образования 3 года 10 месяцев;  
на базе среднего (полного) общего образования 2 года 10 месяцев;

**Форма обучения:** очная

**Уровни подготовки:** углубленная подготовка

### Квалификационная характеристика выпускника

**Область профессиональной деятельности выпускников:** организация и управление процессами и службами сервиса на транспорте (по видам транспорта).

**Объектами профессиональной деятельности выпускников являются:**

запросы пассажиров и грузоотправителей, процессы сервиса на железнодорожном транспорте, транспортные процессы, технологии обслуживания пассажиров, бронирования и продажи перевозок и услуг, офисная техника, технические средства связи, автоматизированные системы бронирования, кассовое

оборудование, технические средства досмотра, системы видеонаблюдения, видеотерминальное оборудование, нормативно-правовая и отчетная документация, проездные и перевозочные документы, первичные трудовые коллективы.

**Специалист готовится к следующим видам деятельности** в соответствии ФГОС СПО и Профессиональными стандартами:

бронирование и продажа перевозок и услуг, организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта, организация и выполнение мероприятий по обеспечению безопасности на железнодорожном транспорте.

#### **Содержание обучения:**

Общий гуманитарный, социально-экономический цикл

Естественно-научный цикл

Профессиональный цикл:

сервисная деятельность, менеджмент, правовое обеспечение профессиональной деятельности, риски и страхование на транспорте, информационные и коммуникационные технологии в профессиональной деятельности, стандартизация, метрология и подтверждение соответствия, безопасность жизнедеятельности.

Профессиональные модули:

ПМ.01 Технология бронирования перевозок и услуг,  
ПМ.02 Тарифное регулирование, организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта,

при погрузке, выгрузке транспортировании и хранении.

#### Приемосдатчик груза и багажа.

Приемосдатчик обеспечивает контроль за приемом, погрузкой, подгруппировкой грузов и багажа в пути следования поезда, выгрузкой и сдачей их на станциях. Следит за обеспечением рационального размещения грузов и багажа в вагоне в соответствии с сетевым планом формирования, так как от этого зависит безопасность дальнейшего движения вагонов. Оформляет сопроводительные документы при приеме грузов и багажа к перевозке в поездах внутреннего и международного сообщения и сдаче их на станциях назначения. Обеспечивает погрузочно-разгрузочные работы во время стоянки поезда на станциях.

#### **Выпускники работают в качестве**

- Консультант в сервисном центре
- Менеджер по работе с потребителями
- Агент по сбыту
- Кассир билетный
- Проводник на жд транспорте
- Менеджер по маркетингу и рекламе
- Специалист по обслуживанию пассажиров
- Специалист по коммерческой работе
- Бригадир пункта коммерческого осмотра

ПМ.03 Организация и выполнение мероприятий по обеспечению безопасности на транспорте.

ПМ.04 Организация и управление деятельностью служб сервиса на транспорте

ПМ.05 Выполнение работ по профессии «Проводник пассажирского вагона»

#### **Специализации**

- Бронирование и продажа жд перевозок и услуг
- Коммерческая деятельность жд транспорта
- Информационный сервис
- Организация сервиса на жд транспорте
- Транспортно-экспедиторский сервис
- Фирменное транспортное обслуживание
- Кассир билетный
- Проводник вагонов повышенной комфортности

#### **Справочная информация**

Сервис - это особый вид человеческой деятельности, направленный на удовлетворение потребностей отдельных людей, социальных групп, организаций путем оказания услуг.

Сервисная деятельность способна надстраиваться над другой деятельностью как над своим фундаментом. Основная деятельность на железнодорожном транспорте задаёт условия появления сервисной деятельности. Эта особенность сервисной деятельности формирует огромный потенциал для развития сервиса и выхода его на передовые позиции среди всех культурных видов

деятельности, что дает основания говорить о начале сервисной цивилизации.

Сервис сейчас - самая стремительно развивающаяся и самая доходная отрасль во всем мире.

Потребность в специалистах, работающих в сфере услуг, стремительно растет, и, уже в ближайшие несколько лет, их понадобится вдвое больше, чем сейчас. Только по бюджетным организациям Тамбовской области потребность в специалистах сервиса составляет 40-45 человек ежегодно.

Выпускники этой специальности, получив квалификацию "специалист по сервису", могут работать специалистами предприятий в сфере сервиса, ведущими специалистами предприятий железной дороги, оказывающих самый широкий спектр услуг населению.

**Область профессиональной деятельности специалиста по сервису** - обслуживание потребителя услуг.

**Объектами профессиональной деятельности специалиста по сервису** являются:

- человек и его потребности;
- способы и методы выявления и формирования этих потребностей с доведением их до устойчивого спроса в отношении различных услуг;
- технологические процессы, посредством которых выполняются заказы на услуги;

Кассир пригородных поездов. Оформляет проездные документы на пригородные поезда. Обеспечивает хранение денежных средств и бланков строгой отчетности.

Проводник пассажирского вагона.

Обслуживает пассажиров в пути следования, на станциях посадки и высадки. Создает комфортные условия пассажирам в период их поездки. Предоставляет услуги, предусмотренные нормативными документами.

Оператор сервис-центра.

Принимает заявки на проездные документы и по предоставлению сервисных услуг. Принимает заказы на бронирование мест в гостиницах, комнатах матери и ребенка, предоставляет справочно-информационные услуги, международной и местной телефонной связи и т.д.

Кассир сервис-центра.

Принимает оплату за предоставленные сервисные услуги. При оформлении проездных документов предлагает пассажиру наиболее удобный маршрут следования.

Проводник багажного вагона.

Обеспечивает сохранность принятого к перевозке багажа и грузобагажа, не допускает его повреждения

системный анализ в сервисе; менеджмент, маркетинг и предпринимательская деятельность в сервисе; прогнозирование и планирование в сервисе; основы функционирования, экспертиза и диагностика систем сервиса; метрология, стандартизация и сертификация, объектов и систем сервиса; технологические процессы в сервисе; технические средства предприятий сервиса; информационные технологии в сервисе; системы автоматизированного проектирования в сервисе; проектирование процесса оказания услуг в соответствии с Профессиональными стандартами.

**Сейчас появляется новая область человеческих знаний - сервисология** (англ., сервис — «обслуживание», логос — «мысль») — наука о сервисе. В наши дни эта наука находится в стадии формирования и структурирования. Актуальным является выделение её специфики, предмета и методов исследования. Очевидно, что главной задачей в сервисологии на текущий период становится - научиться изучать, проектировать и управлять этими сервисными системами. Поэтому студенты данной специальности имеют большой простор для исследований и потенциал для последующей научной, преподавательской работы.

### **Каких специалистов мы готовим?**

Выпускник должен быть готов к профессиональной деятельности по организации сервиса на транспорте и обеспечению производственно-технологической деятельности служб на железнодорожном транспорте.

- оборудование, машины, приборы и их системы для осуществления технологических процессов сервиса

Специалист по сервису в соответствии с фундаментальной и специальной подготовкой может выполнять следующие

### **виды профессиональной деятельности**

#### **Сервисная деятельность:**

- исследование возможностей и методов оказания услуги;
- разработка проекта и технологии оказания услуги;
- установление и обеспечение необходимого качества услуги.

#### **Производственно-технологическая деятельность:**

- разработка комплексных вариантов проекта оказания услуги;
- разработка проекта и процесса оказания услуги;
- организация технологического процесса для исполнения услуги;
- выбор специального оборудования и технических средств для оказания услуги;
- использование информационных технологий;
- организация и эффективное осуществление входного и выходного контроля качества процесса оказания услуги, параметров технологических процессов, используемых материальных объектов и систем сервиса;
- организация проведения экспертизы, диагностики, сертификационных испытаний различных видов услуг;

### **Организационно-управленческая деятельность:**

- организация сервисной деятельности предприятий; принятие управленческих решений по оказанию услуги; оптимизация выбора состава технологического оборудования и технических средств, необходимых для оказания услуг требуемого ассортимента и обеспечения их качества;
- организация контактной зоны для общения с потребителем услуги; подбор сотрудников, обладающих психологической устойчивостью для работы с потребителем услуги; нахождение компромисса с потребителем по возможностям и требуемому качеству оказания услуги;
- планирование сервисной деятельности предприятий, прогнозирование развития предприятия при изменении ассортимента услуг; прогнозирование изменений на рынке услуг;
- оценка производственных и непроизводственных затрат на обеспечение деятельности предприятия сервиса;

### **Научно — исследовательская деятельность:**

- системный анализ и оптимизация сервисной деятельности;
- моделирование технологических процессов оказания услуги;
- разработка стратегии и алгоритмов обслуживания;
- исследование психологических особенностей потребителя услуги с учетом региональных и социально-демографических факторов;

- исследование и разработка методов управления качеством, стандартизации и сертификации изделий и услуг.

Специалист в области сервиса должен иметь навыки успешного диалогового контакта, то есть уметь за короткий период установить контакт и достигнуть достаточного конструктивного понимания, чтобы удовлетворить потребности заказчика, невзирая на естественные барьеры (культурные, национальные, социально-психологические, языковые).

Управленец в сервисе - специалист, который должен знать не только, как проводят то или иное исследование, но и уметь отслеживать появление новых гуманитарных технологий, связанных с человеческим фактором.

Основными работниками сервиса являются специалисты с высшим (управленческое высшее и среднее звено) и средним образованием. Образовательный уровень лежит не только в основе успешного исполнения профессиональных обязанностей. Он проявляется в общей культуре, этикете, эрудиции, способности к межкультурному диалогу, уровне креативности и др.

**Студенты специальности «Сервис»** в процессе обучения изучают такие специальные дисциплины, как: сервисная деятельность; человек и его потребности; психодиагностика и психологический практикум; профессиональная этика и этикет;