Тамбовское областное государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение

«Железнодорожный колледж имени В.М. Баранова»

|  |  |
| --- | --- |
|  | Утверждаю  Зам. директора по УР  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Зайцева Л.И. |

ПРОГРАММа УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП 01. Сервисная деятельность

по профессии

23.01.11 Слесарь - электрик по ремонту электрооборудования подвижного состава (электровозов, электропоездов)

г. Мичуринск

Программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по профессии 23.01.11 Слесарь - электрик по ремонту электрооборудования подвижного состава (электровозов, электропоездов)

Организация-разработчик: ТОГБПОУ «Железнодорожный колледж имени В. М. Баранова» г. Мичуринск

Разработчики:

ФИО, преподаватель ТОГБПОУ «Железнодорожный колледж имени В. М. Баранова» г. Мичуринск

Колмыкова Т.В., методист ТОГБПОУ «Железнодорожный колледж имени В. М. Баранова» г. Мичуринск

Рассмотрено и одобрено на заседании

базовой кафедры (БК) 23.01.09, 23.01.11

Протокол № \_\_\_\_«\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_г.

Председатель БК\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Околелов Б.С. /

# СОДЕРЖАНИЕ

|  |
| --- |
|  |
| ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ |
| СТРУКТУРА и содержание УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ |
| условия реализации учебной дисциплины |
| Контроль и оценка результатов Освоения учебной дисциплины |

1. паспорт ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП 01.«Сервисная деятельность»

* 1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по профессии 23.01.11 Слесарь - электрик по ремонту электрооборудования подвижного состава (электровозов, электропоездов).

Программа учебной дисциплины может быть использована в среднем профессиональном образовании по профессиям, входящим в состав укрупненной группы 23.00.00 Техника и технологии наземного транспорта, в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке по профессии квалифицированных рабочих служащих.

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

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен:

уметь: ***ИЗ ФГОС***

* 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;
* этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;
* критерии и составляющие качества услуг;
* психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания;

Студент должен обладать общими и профессиональными компетенциями, включающими в себя способность: ***ИЗ ФГОС***

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость 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. Исполнять воинскую обязанность в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).

# Выбрать из таблицы 2 ФГОС Структура программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих ПК по дисциплине

ПК 1.1. Производить разборку, ремонт, сборку и комплектацию деталей и узлов электромашин, электроаппаратов, электроприборов электрооборудования подвижного состава.

ПК 1.2. Выполнять работы по разборке, ремонту, сборке и регулировке электродвигателей, их деталей и узлов.

ПК 1.3. Выполнять слесарно-сборочные и электромонтажные работы при техническом обслуживании и ремонте электрооборудования подвижного состава.

ПК 1.4. Осуществлять подготовку электрооборудования подвижного состава к работе в зимнее и летнее время.

ПК 1.5. Соблюдать правила безопасности и электробезопасности при техническом обслуживании и ремонте электрооборудования подвижного состава.

ПК 2.1. Проводить испытания надежности работы обслуживаемого электрооборудования после произведенного ремонта.

ПК 2.2. Оформлять техническую, технологическую и отчетную документацию.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

|  |  |
| --- | --- |
| Вид учебной работы | Объем часов |
| Максимальная учебная нагрузка (всего) | 120 |
| Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего) | 80 |
| в том числе: |  |
| практические занятия | 16 |
| Самостоятельная работа студента (всего) | 40 |
| Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета(зачет) | 1 |

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП 01Сервисная деятельность

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование разделов профессионально модуля (ПМ) междисциплинарных курсов (МДК) и тем | Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся | | | Объем часов | Уровень освоения |
| 1 |  | 2 | | 3 | 4 |
| Сервисная деятельность |  |  | | 96 |  |
| Раздел 1. Сервисная деятельность, как форма удовлетворения потребности человека. |  |  | | 19 | 2 |
| Тема 1.1 Основные понятия сервисной деятельности. |  | Социальные предпосылки возникновения сервиса как особого вида деятельности.  Потребность человека как движущая сила развития сервиса.  Классификация потребностей. | | 4 | 2 |
| Тема 1.2 Услуга как форма удовлетворения потребности человека, качества жизни. |  | Поведение потребителей.  Понятие «контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности. Нормы и правила профессионального поведения и этикета. | | 6 | 2 |
| Тема 1.3 Сервисная деятельность в социальной сфере |  | Эпицентр сервисной деятельности – клиент.  Организация обеспечения безопасности.  Этика поведения в трудовом коллективе, сфере обслуживания. | | 4 | 2 |
| Тема 1.4 Сервисная деятельность на транспорте |  | Оказание сервиса в чрезвычайных ситуациях на железнодорожном транспорте.  Оказание первой помощи пострадавшим и принятие необходимых мер при несчастных случаях. | | 4 | 2 |
|  | Практические занятия | | | 6 | 2 |
| 1 | ***Практическая работа №1 Поведение потребителей*** | | 2 |
| 2 | ***Практическая работа № 2***Этика поведения в трудовом коллективе, сфере обслуживания. | | 2 |  |
| 3 | ***Практическая работа № 3***Моделирование профессиональных ситуаций в сфере железнодорожного транспорта | | 2 |  |
|  | Контрольная работа | | 1 |  |
| Раздел 3. Основы теории обслуживания. |  |  | | 22 |  |
| Тема 1.1 Организация обслуживания потребителей. |  | Специфика маркетинга услуг.  Подбор персонала в сфере сервисных услуг.  Психологические аспекты в сфере сервисных услуг.  Управление конфликтами и стрессами в сервисной деятельности.  Индивидуализация потребления сервисных услуг.  Применение правил и знаков этики сервисного обслуживания с учетом специфики делового общения в сфере услуг на железнодорожном транспорте  Основы социальной психологии в сервисной деятельности.  Этика взаимоотношений при оказании сервисных. | | 20 | 2 |
|  | Практические занятия | | | 6 | 2 |
| 6 | | Составление резюме | 2 |  |
| 7 | | Применение правил и знаков этики сервисного обслуживания с учетом специфики делового общения в сфере услуг на железнодорожном транспорте | 2 |  |
| 8 | | Посадка пассажиров в поезд дальнего следования | 2 |  |
| Самостоятельная работа | | | 12 |  |
|  | Подготовка сообщений по темам: Основы теории обслуживания. Организация обслуживания потребителей.  Применение правил и знаков этики сервисного обслуживания с учетом специфики делового общения в сфере услуг на железнодорожном транспорте | |  |
|  | Контрольная работа | | 1 | 3 |
|  | Дифференцированный зачет | | 1 |  |
|  | Всего | | 120 |  |

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета «Организация и управление деятельностью служб сервиса на транспорте». Выбрать из списка:

Кабинеты:

электротехники;

охраны труда;

технического черчения;

общего курса железных дорог (ОКЖД);

безопасности жизнедеятельности.

Лаборатории:

материаловедения;

устройства и технического оборудования электропоезда;

автотормозов;

управления электропоездом.

Мастерские:

слесарная;

электромонтажная.

Спортивный комплекс:

спортивный зал;

открытый стадион широкого профиля с элементами полосы препятствий;

стрелковый тир (в любой модификации, включая электронный) или место для стрельбы.

Залы:

библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет;

актовый зал.

***ИЗ ФГОС название кабинета (если имеется по профилю)***

Оборудование учебного кабинета: ***Перечислить всё имеющееся в наличии и действующее(мулежи, приборы, стенды,образцы, модели, комплексы и т.п)***

– посадочные места по количеству обучающихся;

– рабочее место преподавателя;

– компьютер или ноутбук с колонками;

– проектор;

– дидактический материал по дисциплине;

– раздаточный материал по дисциплине;

– нормативная документация по железнодорожным перевозкам;

– стенды, плакаты по дисциплине.

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 изменениями от 30.12.2008 г.).

2. Федеральный закон от 10.01.2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» (с изменениями от 23.07.2008 г.).

3. Федеральный закон от 17.07.1999 г. № 181-ФЗ «Об основах охраны труда в Российской Федерации» (с изменениями от 09.05.2005 г.).

4. Федеральный закон от 09.02.2007 г. № 16-ФЗ «О транспортной безопасности» (с изменениями от 19.07.2009 г.).

5. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 22.11.2008 г.

№ 1734-р «Транспортная стратегия Российской Федерации на период до 2030 года».

6. Постановление Правительства РФ 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 08.02.1999 г. № 134, от 14.07.2001 г.

№ 535).

7. Постановление Правительства РФ от 02.03.2005 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 ФЭК 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:** ***НЕ старше 5 лет, в алфавитном порядке, имеющиеся у вас в бумажном или электронном виде, если документ в сети интернет, то указываете действующую ссылку***

Дополнительные источники:

1. «Транспорт России» (еженедельная газета). Форма доступа: www. transportrussia.ru

2. «Железнодорожный транспорт» (ежемесячный научно-теоретический технико-экономический журнал). Форма доступа: www.zdt-magazine.ru

3. «Транспорт Российской Федерации» (журнал для специалистов транспортного комплекса). Форма доступа: [www.rostransport.com](http://www.rostransport.com)

# Интернет ресурсы

# Электронные издания (электронные ресурсы)

## [Электронно-библиотечная система IPR BOOKS / iprbookshop.ru](http://www.iprbookshop.ru/)- это ресурс, включающий электронно-библиотечную систему, печатные и электронные книги.

3.3.Кадровое обеспечение

Реализация ППКРС обеспечена педагогическими кадрами, имеющими среднее профессиональное или высшее образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины, опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы.

Мастера производственного обучения имеют на 1-2 разряда по профессии рабочего выше, чем предусмотрено ФГОС СПО для выпускников. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального учебного цикла. Педагогические работники, привлекаемые к реализации образовательной программы, получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности не реже 1 раза в 3 года, с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляются преподавателем в процессе проведения практических занятий, контрольной работы, тестирования, деловой игры, семинара и т. п.

***Сравнить с тем, что написано в паспорте программы***

|  |  |
| --- | --- |
| Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания) | Формы и методы контроля и оценки результатов обучения |
| 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; | Экспертная оценка в рамках текущего контроля на практических занятиях.  Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях |
| 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; * этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями; * критерии и составляющие качества услуг; * психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания; | Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях  Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях, контрольной работе, устный опрос  Тестирование  защита практических заданий  экзамен |

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Результаты (освоенные общие компетенции) | Основные показатели оценки результата | Формы и методы контроля и оценки |
| ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. | демонстрация интереса к избранной профессии;  - участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии | Экспертное наблюдение и оценка при выполнении практических работ, при подведении итогов профессиональных конкурсов, олимпиад, викторин и т.п.  Самооценка, направленная на самостоятельную оценку обучающимся результатов деятельности. |
| ОК 2. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем. | Обоснование выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в области разработки технологических процессов. Демонстрация эффективности и качества выполнения профессиональных задач. | Обратная связь, направленная на анализ и обсуждение результатов деятельности, выявление сильных/слабых компетенций обучающихся. Экспертное наблюдение и оценка при выполнении практических работ |
| ОК 3. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы. | -демонстрация способности анализировать рабочую ситуацию и принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность; демонстрация способности осуществлять текущий и итоговый контроль собственной деятельности | Диагностика, направленная на выявление типовых способов принятия решений. |
| ОК 4. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач. | Демонстрация навыков получения и использования информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. | Экспертное наблюдение и оценка, при выполнении практических работ |
| ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. | Демонстрация навыков использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности. | Экспертное наблюдение и оценка, при выполнении практических работ |
| ОК 6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами. | Взаимодействие с обучающимися, преподавателями, наставниками в ходе выполнения заданий на практических занятиях | Социометрия, направленная на оценку командного взаимодействия и ролей участников. |
| ОК 7. Исполнять воинскую обязанность в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей). | демонстрация готовности к исполнению воинской обязанности | Социометрия, направленная на оценку командного взаимодействия и ролей участников. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Результаты (освоенные профессиональные компетенции) | Основные показатели оценки результата | Формы и методы контроля и оценки |
| ПК 1.1. Производить разборку, ремонт, сборку и комплектацию деталей и узлов электромашин, электроаппаратов, электроприборов электрооборудования подвижного состава.. | демонстрация знаний конструкции деталей, узлов, агрегатов и систем ЭПС полнота и точность выполнения норм охраны труда выполнение ТО узлов, агрегатов и систем ЭПС выполнение ремонта деталей и узлов ЭПС.  Осуществление работ по проведению разборки, ремонта, сборки и комплектации деталей и узлов электромашин, электроаппаратов, электроприборов электрооборудования подвижного состава | Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения ППКРС: при выполнении и защите результатов практических занятий; при выполнении работ на различных этапах учебной и производственной практик; при выполнении заданий для внеаудиторной самостоятельной работы; при проведении тестирования, зачёта/экзамена по междисциплинарному курсу, экзамена (квалификационного) по модулю ПК |
| ПК 1.2. Выполнять работы по разборке, ремонту, сборке и регулировке электродвигателей, их деталей и узлов. | качественное осуществление работ по разборке, ремонту, сборке и регулировке электродвигателей, их деталей и узлов, полнота и точность выполнения норм охраны труда. |
| ПК 1.3. Выполнять слесарно-сборочные и электромонтажные работы при техническом обслуживании и ремонте электрооборудования подвижного состава. | качественное осуществление слесарных, слесарно - сборочных, электромонтажных работ при ремонте и техническом обслуживании электрооборудования подвижного состава.  Демонстрация знаний конструкции деталей, узлов, агрегатов и систем ЭПС полнота и точность выполнения норм охраны труда. |
| ПК 1.4. Осуществлять подготовку электрооборудования подвижного состава к работе в зимнее и летнее время. | качественное осуществление под& готовки электрооборудования подвижного состава к работе в зимнее и летнее время |
| ПК.1.5. Соблюдать правила безопасности и электробезопасности при техническом обслуживании и ремонте электрооборудования подвижного состава. | Отсутствие травм при техническом обслуживании и ремонте электрооборудования подвижного состава |
| ПК 2.1. Проводить испытания надежности работы обслуживаемого электрооборудования после произведенного ремонта. | Демонстрация способности проверять электрооборудование на соответствие чертежам, электрическим схемам,  техническим условиям;  -демонстрация соответствие выполненных работ требованиям ПУЭ, техническим условиям, технике безопасности. |
| ПК 2.2. Оформлять техническую, технологическую и отчетную документацию. | демонстрация точности и скорости чтения технических чертежей;  -демонстрация качества заполнения технологической документации;  -демонстрация качественного выполнения испытаний и пробного пуска электрических машин;  - соответствие выполненных работ требованиям ПУЭ, техническим условиям, технике безопасности. |