



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ
И НАУКИ ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ТОГБПОУ «Железнодорожный колледж
имени В.М. Баранова»

43.02.06

**Сервис на транспорте
(по видам транспорта)**



**ТОГБПОУ «Железнодорожный колледж
имени В.М. Баранова»**

393768, Мичуринск,
ул. Турбинная, 3 - административный
и учебный корпус №1
ул. Привокзальная, 1 - учебный корпус №2
ул. Советская, 298 - учебный корпус №3

Телефон: +7 (47545) 5-41-28
+7 (47545) 5-35-72
Эл. почта: zd-college@obraz.tambov.gov.ru

+7 (47545) 5-41-28

zd-college@obraz.tambov.gov.ru

ПРОФЕССИОГРАММА

43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

Уровень образовательной программы - среднее профессиональное образование – углубленная подготовка

Присваиваемая квалификация – специалист по сервису на транспорте

Нормативный срок освоения: на базе основного общего образования (9 классов) - 2 года 10 месяцев

Форма обучения - очная

Характеристика специальности

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

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 ж/д перевозок и услуг

Коммерческая деятельность ж/д транспорта

Информационный сервис

Организация сервиса на ж/д транспорте

Транспортно-экспедиторский сервис

Фирменное транспортное обслуживание

Кассир билетный

Проводник вагонов повышенной комфортности

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;
- 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 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.

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 проводить 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.

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 ее 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 исследования и потенциал для последующей научной, преподавательской работы.

Каких специалистов мы готовим?

- Кассир пригородных поездов.
- Проводник пассажирского вагона.
- Оператор сервис-центра
- Кассир сервис-центра
- Проводник багажного вагона
- Приёмосдатчик груза и багажа
- 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.