

**Г У П «Московский метрополитен»
Корпоративный университет Транспортного комплекса**

Форма КУ-

СОГЛАСОВАНО

Начальник Центра клиентского
сервиса

_____ Н.М. Авдонин

« ____ » _____ 2022 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор Корпоративного
университета Транспортного
комплекса

_____ Е.А. Сухова

« ____ » _____ 2022 г.

Дополнительная общеобразовательная программа –
дополнительная общеразвивающая программа
**«Единый стандарт и требования качества обслуживания пассажиров для
специалистов по работе с пассажирами»**

(наименование образовательной программы)

Срок обучения: 8 часов

Форма обучения: очная, очно-заочная, заочная

Москва, 2022 г.

Содержание

Пояснительная записка	3
Учебный план	6
Учебно-тематический план	7
Рабочая программа дисциплин	8
Дисциплина №1. Культура обслуживания пассажиров и психология общения	8
Дисциплина №2. Порядок сервисного обслуживания клиентов и пассажиров специалистами по работе с пассажирами	8
Организационно-педагогические условия.....	9
Форма аттестации.....	9
Литература	14

Пояснительная записка

Дополнительная общеобразовательная программа – дополнительная общеразвивающая программа «Единый стандарт и требования качества обслуживания пассажиров для специалистов по работе с пассажирами» (далее – программа) разработана в соответствии с требованиями:

– Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

– Приказа Минпросвещения России от 09.11.2018 № 196 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»;

– Приказа Министерства образования и науки РФ от 23.08.2017 № 816 «Об утверждении Порядка применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ»;

– Стандарта сервисного обслуживания пассажиров в точках обслуживания ГУП «Московский метрополитен», утвержденного приказом начальника метрополитена от 30.12.2021 № УД-07-4551/21 (далее – Стандарт).

Целью реализации программы является получение знаний и умений в области обслуживания пассажиров в точках обслуживания ГУП «Московский метрополитен» для повышения эффективности профессиональной деятельности и для удовлетворения индивидуальных потребностей обучающихся в интеллектуальном развитии, а также для обеспечения личностного развития обучающихся.

Срок обучения составляет 8 академических часов.

Программа имеет социально-гуманитарную направленность, так как ориентирована на развитие социальной компетентности, расширение представлений и знаний в области гуманитарных наук.

К освоению программы допускаются специалисты по работе с пассажирами.

Для достижения цели реализации программы решаются следующие задачи:

1. Обучающие: сформировать интерес к использованию эффективных техник и приемов общения с пассажирами; обучить основам делового этикета профессиональной деятельности; сформировать умение самостоятельно выбирать техники и приемы эффективного общения и поведения в конфликтных ситуациях.

2. Развивающие: развивать память, логическое мышление, умение обобщать и систематизировать полученные знания для системного подхода к обслуживанию пассажиров.

3. Воспитательные: воспитать аккуратность, дисциплинированность, ответственность за применение техник общения и поведения в конфликтных ситуациях при обслуживании пассажиров.

В результате освоения программы обучающийся должен знать:

- Требования нормативных документов, регламентирующих работу сотрудников первой линии автовокзалов и автостанций, взаимодействующих с пассажирами (Стандарт сервисного обслуживания пассажиров в точках обслуживания ГУП «Московский метрополитен»);
- Основы клиентского сервиса в соответствии с требованиями Стандарта;
- Требования к внешнему виду работника;
- Потребности пассажиров (внимание, уважение, решение конкретного вопроса, экономия времени, скорость);
- Правила обслуживания и порядок взаимодействия с пассажирами;
- Стандарт делового общения;
- Методы разрешения конфликтов и способы снижения напряженности конфликтной ситуации с целью их урегулирования.

В результате освоения программы обучающийся должен уметь:

- Использовать клиентоориентированный подход при оказании сервисного обслуживания пассажиров в точках обслуживания ГУП «Московский метрополитен»;
- Соответствовать требованиям к внешнему виду работника;
- Позиционировать предприятие через свои профессиональные качества с целью повышения качества всего транспортного сервиса в городе;
- Активно слушать и понимать собеседника;
- Корректно и аргументированно доносить информацию до собеседника в целях предотвращения жалоб и конфликтных ситуаций.

Обучающиеся смогут использовать полученные знания и умения в профессиональной деятельности и в повседневной жизни.

Форма обучения: очная, очно-заочная, заочная. Допускается использование электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Актуальность и педагогическая целесообразность программы заключаются в необходимости организации высокого уровня обслуживания пассажиров.

В учебном плане и программе определен обязательный объем и содержание учебного материала. Содержание программы, количество часов, отводимое на изучение отдельных тем, а также последовательность изучения материала в случае необходимости изменяется в зависимости от формы обучения и уровня подготовки обучающихся при обязательном условии, что они овладеют необходимыми знаниями, умениями и навыками.

Учет успеваемости по всем дисциплинам образовательной программы осуществляется текущей, промежуточной проверкой знаний и проведением итоговой аттестации.

Лицам, не прошедшим итоговую аттестацию или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть программы и (или) отчисленным с обучения, выдается справка об обучении или о периоде обучения установленного образца.

Лицам, прошедшим обучение в полном объеме и итоговую аттестацию, выдается сертификат установленного образца.

**Г У П «Московский метрополитен»
Корпоративный университет Транспортного комплекса**

Форма КУ-

СОГЛАСОВАНО

Начальник Центра клиентского
сервиса

УТВЕРЖДАЮ

Директор Корпоративного
университета Транспортного
комплекса

_____ Н.М. Авдонин

_____ Е.А. Сухова

« _____ » _____ 2022 г.

« _____ » _____ 2022 г.

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

Дополнительной общеобразовательной программы –
дополнительной общеразвивающей программы
**«Единый стандарт и требования качества обслуживания пассажиров для
специалистов по работе с пассажирами»**

(Наименование программы)

Цель: получение знаний и умений в области обслуживания пассажиров в точках обслуживания ГУП «Московский метрополитен» для повышения эффективности профессиональной деятельности и для удовлетворения индивидуальных потребностей обучающихся в интеллектуальном развитии, а также для обеспечения личностного развития обучающихся.

Категория обучающихся: специалисты по работе с пассажирами.

Срок обучения: 8 академических часов.

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Всего часов	в том числе		Форма контроля
			Теоретические занятия	Практические занятия	
1.	Культура обслуживания пассажиров и психология общения	2	2	-	Зачет
2.	Порядок сервисного обслуживания клиентов и пассажиров специалистами по работе с пассажирами	4	4	-	
3.	Итоговая аттестация	2	-	-	Экзамен
	Итого:	8	6	-	2

3. Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Всего часов	в том числе		Форма контроля
			Теоретические занятия	Практические занятия	
1.	Культура обслуживания пассажиров и психология общения	2	2	-	Зачет
1.1.	Взаимодействие с пассажирами или клиентами	1	1	-	
1.2.	Стандарт делового общения	1	1	-	
2.	Порядок сервисного обслуживания клиентов и пассажиров специалистами по работе с пассажирами	4	4	-	
2.1.	Стандарт сервисного обслуживания пассажиров в точках обслуживания ГУП «Московский метрополитен»	2	2	-	
2.2.	Особенности обслуживания клиентов и пассажиров специалистами по работе с пассажирами	2	2	-	
3.	Итоговая аттестация	2	1	-	Экзамен
	Итого:	8	6	-	2

4. Календарный график

№ п.п.	Наименование разделов и дисциплин	Всего часов	Учебные дни и нагрузка в часах	
			1	2
1.	Культура обслуживания пассажиров и психология общения	2	2	-
2.	Порядок сервисного обслуживания клиентов и пассажиров специалистами по работе с пассажирами	4	2	2
3.	Итоговая аттестация	2	-	2
4.	Итого	8	4	4

5. Рабочая программа дисциплин
Дисциплина №1. Культура обслуживания пассажиров и психология общения (2 часа)

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Всего часов	в том числе		Форма контроля
			Теоретические занятия	Практические занятия	
1.	Культура обслуживания пассажиров и психология общения	2	2	-	Зачет
1.1.	Взаимодействие с пассажирами или клиентами	1	1	-	
1.2.	Стандарт делового общения	1	1	-	

1.1. Взаимодействие с пассажирами или клиентами

Основы клиентского сервиса. Основные принципы обслуживания пассажиров. Клиентоориентированный подход в работе с пассажирами. Формирование первого впечатления в процессе общения. Принципы обслуживания пассажиров. Потребности пассажира. Коммуникативные каналы. Дистанция при взаимодействии с пассажиром. Основы конфликтологии.

1.2. Стандарт делового общения

Основные принципы установления контакта работника с пассажиром.
 Недопустимые действия (или бездействие) по отношению к пассажиру, этапы разговора, способы решения вопросов пассажиров.
 Поза, мимика, жесты работника.
 Основы эффективной коммуникации.
 Анализ типовых ситуаций и пути их решения во избежание негативных последствий.

Дисциплина №2. Порядок сервисного обслуживания клиентов и пассажиров специалистами по работе с пассажирами (4 часа)

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Всего часов	в том числе		Форма контроля
			Теоретические занятия	Практические занятия	
2.	Порядок сервисного обслуживания клиентов и пассажиров специалистами по работе с пассажирами	4	4	-	Зачет
2.1.	Стандарт сервисного обслуживания пассажиров в точках обслуживания ГУП «Московский метрополитен»	2	2	-	

2.2.	Особенности обслуживания клиентов и пассажиров специалистами по работе с пассажирами	2	2	-	
------	--	---	---	---	--

2.1. Стандарт сервисного обслуживания пассажиров в точках обслуживания ГУП «Московский метрополитен»

Стандарт сервисного обслуживания пассажиров в точках обслуживания ГУП «Московский метрополитен». Основы клиентского сервиса, цели и задачи. Обслуживание пассажиров и клиентов, миссия, общие требования к обслуживанию пассажиров и клиентов, единый стандарт обслуживания пассажиров, правила этикета невербального общения, порядок действий при правонарушениях, внешний вид работников, порядок оценки качества обслуживания.

2.2. Особенности обслуживания клиентов и пассажиров специалистами по работе с пассажирами

Организация рабочего места на стойках. Примеры консультаций и техник продаж на стойках «Живое общение» (приложение № 3 Стандарта). Пример коммуникации в конфликтной ситуации.

Чек-лист «Тайного покупателя» для оценки качества обслуживания и практических навыков (умений). Порядок оспаривания результатов оценки.

6. Организационно-педагогические условия

Организационно-педагогические условия реализации программы обеспечивают ее реализацию в полном объеме, соответствие качества подготовки обучающихся установленным требованиям, соответствие применяемых форм, средств, методов обучения, возрастным особенностям, способностям, интересам и потребностям обучающихся.

Теоретическое изучение дисциплин осуществляется без отрыва от производства.

Продолжительность учебного часа теоретических занятий составляет 1 академический час (45 минут).

Образование педагогических работников, соответствуют квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках по соответствующим должностям и (или) профессиональных стандартов.

7. Форма аттестации

Учет успеваемости по всем дисциплинам образовательной программы осуществляется текущей, промежуточной проверкой знаний и проведением итоговой аттестации.

Текущий контроль успеваемости проводится на учебных занятиях преподавателем. Формы и методы текущего контроля определяет преподаватель исходя из специфики учебной дисциплины, сформированных профессиональных и общих компетенций.

Итоговая аттестация проводится в форме экзамена.

К итоговой аттестации допускается обучающийся, не имеющий задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план по программе.

Лицам, не прошедшим итоговую аттестацию или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть программы и (или) отчисленным с обучения, выдается справка об обучении или о периоде обучения установленного образца.

Лицам, прошедшим обучение в полном объеме и итоговую аттестацию, выдается сертификат установленного образца.

8. Литература

1. Стандарт сервисного обслуживания пассажиров в точках обслуживания ГУП «Московский метрополитен», утвержденного приказом начальника метрополитена от 30.12.2021 № УД-07-4551/21

2. Анцупов, А. Я. Конфликтология. Учебник / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. - М.: Питер, 2015. - 528 с.

3. Кафтан, В. В. Деловая этика. Учебник и практикум / В.В. Кафтан, Л.И. Чернышова. - М.: Юрайт, 2016. - 302 с.

4. Кузнецов, И. Н. Деловой этикет/ И.Н. Кузнецов. - М.: ИНФРА-М, 2018. - 352 с.

5. Крюкова, Т. В. Основы теории принятия решений в конфликте. Учебное пособие / Т.В. Крюкова. - М.: Фонд развития конфликтологии, 2016. - 148 с.