

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА

Улан-Удэнский колледж железнодорожного транспорта -
филиал Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования «Иркутский государственный университет путей сообщения»
(УУКЖТ ИргУПС)



А.Г. Клименко

МЕТОДИЧЕСКАЯ РАЗРАБОТКА

Внеаудиторного мероприятия

«Я – СПЕЦИАЛИСТ ПО СЕРВИСУ»

для специальности

43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

*Базовая подготовка
среднего профессионального образования*

*Очная форма обучения на базе
основного общего образования / среднего общего образования*

Улан-Удэ 2023

УДК 656.254.261(07)

ББК 39.28

К492

Клименко А.Г.

Методическая разработка внеаудиторного мероприятия [Текст]: «Я – специалист по сервису» для обучающихся очной формы обучения специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) / А. Г. Клименко; Улан-Удэнский колледж железнодорожного транспорта ИрГУПС. – Улан-Удэ: Сектор информационного обеспечения учебного процесса УУКЖТ ИрГУПС, 2023. – 24 с.

В методической разработке представлен сценарий внеаудиторного мероприятия, направленного на формирование и развитие общих и профессиональных компетенций студентов.

Данная методическая разработка внеаудиторного мероприятия предназначена для педагогических работников в сфере среднего профессионального образования, а также может быть использована классными руководителями при организации внеаудиторных мероприятий, посвящённых развитию потенциала творчески одарённых студентов, повышению их культурного уровня, стимулированию профессионального роста.

Рассмотрено на заседании ЦМК протокол № 4 от 21.12.2023 и одобрено на заседании Методического совета колледжа протокол № 3 от 18.01.2024

УДК
656.254.261(07)
ББК 39.28
К492

© Клименко А. Г., 2023

©УУКЖТ ИРГУПС, 2023

Содержание

1	Пояснительная записка	4
2	Положение о конкурсе	7
3	Тур - Теоретический	11
4	Тур – практический	15
5	Тур – заключительный. Сценарий заключительного этапа конкурса «Я – специалист по сервису»	18
6	Список использованных источников	24

Пояснительная записка

Методическая разработка направлена на создание условий для освоения студентами образовательных организаций СПО общих и профессиональных компетенций, использование активных форм внеаудиторных занятий, организацию совместной познавательной деятельности преподавателей и обучающихся, формирование и развитие у студентов умений и навыков общения.

Цель разработки: оказание помощи преподавателям при использовании современных педагогических технологий проведения внеаудиторных мероприятий.

Актуальность проведения внеаудиторных мероприятий заключается в том, что на фоне снижения интереса студентов к занятиям (урокам), они играют важную роль в повышении познавательной активности и творчества студентов. Разнообразные формы внеаудиторной работы способствуют развитию коммуникативных способностей студентов, формированию у будущих рабочих объективного и творческого подхода к решению профессиональных задач, а в плане воспитания – чувства осознанной ответственности за свои действия. Участие во внеаудиторных мероприятиях развивает творческие способности студентов, повышает мотивацию обучения, способствует повторению и закреплению теоретических знаний и практических навыков по учебным дисциплинам и МДК.

Планируя и организуя внеаудиторную деятельность студентов, необходимо обеспечить разноплановую педагогическую поддержку, использовать разнообразные средства и систему творческих заданий междисциплинарного характера.

Общих требований к организации и проведению такого типа мероприятий на сегодняшний день нет, поэтому, разрабатывая внеаудиторное мероприятие, предоставляется огромное поле деятельности для творчества и креативности. Но не стоит слишком увлекаться и забывать,

что мероприятие должно быть нацелено на более прочную взаимосвязь теории и практики и эффективному освоению общих и профессиональных компетенций. Иметь четкую структуру, быть интересным, доступным для понимания и развивающим.

Проведение внеаудиторных мероприятий требует от преподавателя определенных затрат времени, но результаты не заставят себя долго ждать.

Кроме закрепления знаний, освоение необходимых умений и способов деятельности, развитие лидерских качеств, чувства коллегиальности и преемственности, повышение интереса к будущей профессии, происходит формирование общих и профессиональных компетенций:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

ПК 1.1. Бронировать (резервировать) пассажирские, багажные и грузовые перевозки.

ПК 1.2. Оформлять и переоформлять документы по пассажирским и грузовым перевозкам.

ПК 1.5. Использовать автоматизированные системы на транспорте.

ПК 2.1. Организовывать обслуживание пассажиров на станциях и вокзальных комплексах железнодорожного транспорта, в том числе пассажиров особых категорий (пассажиров с детьми, пассажиров с инвалидностью, пассажиров с животными, VIP-пассажиров).

ПК 2.2. Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия, в том числе при нарушениях графика движения поездов.

ПК 2.3. Организовывать, проводить и контролировать мероприятия по обеспечению транспортной безопасности и безопасности движения поездов в пунктах отправления и прибытия пассажиров.

Материально техническое обеспечение для проведения конкурса:

- общая площадь не менее 2000 кв. м.;
- наличие электросети для подключения оборудования мощностью не менее 60 кВт;
- наличие канала высокоскоростного безлимитного Интернета и возможностей для подключения компьютеров (ноутбуков) к сети Интернет;
- персональный компьютер;
- раздаточный материал;
- звуковая и световая техника,
- сценическое оборудование, для проведения финального творческого конкурса.

ПОЛОЖЕНИЕ КОНКУРСА «Я – СПЕЦИАЛИСТ ПО СЕРВИСУ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящее Положение определяет порядок организации и проведения в 2024 году конкурса «Я – специалист по сервису» среди обучающихся Улан-Удэнского колледжа железнодорожного транспорта специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) (далее именуется – Конкурс).

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ КОНКУРСА

2.1 Цели конкурса:

- выявление и поддержка наиболее способных, талантливых обучающихся;
- повышение качества профессионального образования и профессионального самоопределения;
- совершенствование форм, методов и средств профессионального обучения;
- повышение престижа профессии.

2.2 Задачи конкурса:

- определение уровня освоения обучающимися профессиональных компетенций, их профессиональной подготовки;
- повышение интереса обучающихся к осваиваемой профессии, развитие их творческой активности;
- создание условий для здоровой конкуренции в рамках эффективной профессиональной подготовки.

3. ОРГАНИЗАТОРЫ И УЧАСТНИКИ КОНКУРСА

3.1 Организаторами Конкурса является цикловая методическая комиссия специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) Улан-Удэнского колледжа железнодорожного транспорта.

3.2 Право на участие в конкурсе и победу в нем имеют обучающиеся 3 курса специальности 43.02.06, не имеющие академических задолженностей на момент проведения конкурса.

3.3 Оргкомитет оставляет за собой право в безапелляционном порядке исключить из числа конкурсантов студентов, не выполняющих распорядок мероприятий конкурса, указанных в настоящем положении, дискредитирующих своими поступками звание участника конкурса, а также

по иным причинам в случае наличия веских оснований и по решению большинства членов Оргкомитета.

Примечание: В случае невозможности кого-либо из претендентов принять участие в конкурсе (болезнь или другие обстоятельства) оргкомитет вправе принять решение о замене конкурсанта, но не позднее, чем за 10 дней до даты проведения конкурса.

4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ И РЕГИСТРАЦИИ

4.1 Конкурс проводится в период проведения декады специальности 43.02.06, с 14 февраля по 24 марта 2024 года.

4.2 Для участия в конкурсе необходимо оформить заявку на участие, содержащую следующую информацию:

- фамилия, имя, отчество;

- год рождения;

4.3 Конкурс проводится в три тура:

- 1 тур теоретический;

- 2 тур практический;

- 3 тур заключительный (финальный).

5. КОНКУРСНЫЕ ИСПЫТАНИЯ

5.1 Теоретический этап конкурса проводится в форме теста, состоящего из 20 (двадцати) вопросов с несколькими вариантами ответов. (Продолжительность 20-30 мин).

5.1.1 Тестовые задания будут предоставлены участникам непосредственно на площадке во время проведения первого этапа конкурса.

5.1.2 Тестовое задание включает проверку теоретических знаний участников конкурса в области профессиональной деятельности по основным профессиональным дисциплинам и МДК.

5.1.3 Экспертным жюри фиксируются результаты выполнения теоретического задания, а также время начала и окончания работы над заданием. Данные параметры являются критериями оценки теоретического этапа конкурса.

5.2 Практический этап конкурса проводится в виде практического задания по созданию контента и настройка таргетированной рекламы специальности.

5.2.1 Контент — это любая информация, которая может быть создана и распространена в цифровом формате: текст, изображения, видео, аудио и

мультимедиа. Другими словами, контент — информация, которую пользователь может посмотреть, почитать или послушать на компьютере или телефоне. Контентом могут быть статьи, рисунки, фильмы, видеоролики, музыка, подкасты и много что ещё.

5.2.2 Таргетированная реклама (целевая, или выборочная реклама) — это способ онлайн-рекламы, в котором используются методы и настройки поиска целевой аудитории в соответствии с заданными параметрами (характеристиками и интересами) людей, которые могут интересоваться рекламируемым товаром или услугой.

Это вся реклама в социальных сетях («ВКонтакте», «Одноклассники»). В таргете можно создавать объявления разных типов – текст + фото (промопосты), баннеры и тизеры, видео и аудио.

5.2.3 Выполнение практического задания позволяет оценить навыки конкурсанта, в умение работать с визуальным контентом, редактирования текстов и знание базовой аналитики.

5.2.4 Перед выполнением практического задания конкурсантам предоставляется возможность в течение определенного времени ознакомиться с рабочим местом.

5.2.5 Выполнение практического задания оценивается членами экспертного жюри с учетом соответствующих критериев оценки.

Общая оценка практического задания складывается из оценок составляющих его элементов: качества работы, соблюдения технических и технологических требований, норм времени, применения рациональных приемов и методов, соблюдения правил безопасности, исполнительского мастерства. Каждый элемент задания оценивается в баллах в зависимости от его значимости и сложности.

5.3 Участниками Заключительного (финального) тура, становятся участники набравшие большее количество баллов в первых двух турах (теоретического и практического). Максимальное количество участников финального тура 5 человек (продолжительность 60 минут)

5.3.1 В финальном туре участникам предстоит разрешить ситуационные задачи, пройти профессиональный баттл, продемонстрировать творческий потенциал.

5.3.2 Домашнее задание для заключительного этапа, творческий номер о профессии (в любых видах и жанрах искусства)

6. ЖЮРИ КОНКУРСА

6.1 Состав жюри формируется оргкомитетом конкурса

6.2 Жюри осуществляет следующие функции:

- оценивает представленные материалы в соответствии с критериями оценки;

- на основании результатов оценки определяет победителей конкурса.

6.3 Итоги оценки конкурсных заданий оформляются протоколом и подписываются всеми членами жюри.

7. ПОДВЕДЕНИЕ ИТОГОВ И НАГРАЖДЕНИЕ ПОБЕДИТЕЛЕЙ КОНКУРСА

7.1 Победителями признаются учащиеся, набравшие максимальное количество баллов по итогам экспертной оценки жюри. При равном количестве баллов за выполненное конкурсное задание комиссия отдает предпочтение участнику, выполнившему задание за более короткое время.

7.2 Для победителей конкурса учреждаются 3 призовых места. Обучающиеся, занявшие первое, второе, третье места награждаются почетной грамотой.

Остальным участникам конкурса будут вручены благодарственные письма.

ТУР – «ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ»

Теоретический этап конкурса проводится в форме теста, состоящего из 20 (двадцати) вопросов с несколькими вариантами ответов, включает проверку теоретических знаний участников конкурса в области профессиональной деятельности по основным профессиональным дисциплинам и МДК.

Теоретические знания оцениваются по балльной системе на основании результатов письменных работ. Проверка теоретических знаний может проводиться с применением технических средств контроля. Продолжительность 20-30 мин.

Примерные вопросы для теоретического тура:

1. Посадка пассажиров в вагон осуществляется в присутствии?

- а) начальника поезда;
- б) проводника;
- в) полиции;
- г) под контролем и при участии проводника.

2. Пассажир, должен иметь при посадке в вагон:

- а) квитанцию;
- б) акт;
- в) оплату;
- г) чек;
- д) проездной документ.

3. Соотнесите тип вагона, классность на примере пиктограмм, используемых в проездных документах РЖД

	Услуги	Класс обслуживания	Тип вагона
1		1 2Н	1 К (Купейный) 4-местные купе с местами для лежания
2		2 2К	
3		3 3Б	2 СВ 2-местные купе с местами для лежания
4		4 2Б	

5	  	5	3Э	3	П (Плацкартный) вагон открытого типа с местами для лежания
6	  	6	2Л		

*Пример ответа: 1-1-1

1- - ; 2- - ; 3- - ; 4- - ; 5- - ; 6- - .

4. Оповещение пассажиров об отправлении поезда производится не менее чем:

- а) за 5 минут до отправления;
- б) за 10 минут до отправления;
- в) за 2 минуты до отправления.

5. Укажите, какое обязательное отличие должна содержать сувенирная, чайная продукции, которая реализуется в поезде?

- а) стикер ФПК (в виде голограммы);
- б) логотип РЖД;
- в) ценник;
- г) стикер ОАО «РЖД» (в виде голограммы)

6. Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:

- а) опрос, профессионализм, качество;
- б) услуга, спрос, специалист;
- г) деятельность, потребность и услуга.

7. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:

- а) исследовательская;
- б) потребительская (пользовательская);
- в) ценностно-ориентационная.

8. К направлению коммуникативной сервисной деятельности можно отнести:

- а) рекламные услуги;
- б) организацию конференций, выставок, переговоров, общения в интернете;
- в) психодиагностику.

9. Факторы, не влияющие на развитие сервисной деятельности:

- а) уровень развития экономики и хозяйственная система;
- б) мораль и культурные традиции, сложившиеся в данном обществе;
- в) общественные структуры: политические партии.

10. В чем заключается неосвязаемость услуги:

- а) процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;
- б) услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;
- в) они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.

11. Состояние человека, складывающееся на основе противоречия между имеющимся и необходимым (или тем, что кажется человеку необходимым) и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия, это:

- а) спрос;
- б) потребность;
- в) мотивация.

12. Отличительными особенностями услуг являются:

- а) неразрывность производства и потребления услуги;
- б) несохраняемость услуг;
- в) незабываемость услуг.

13. Под методом или формой обслуживания следует понимать:

- а) определенный способ предоставления услуг заказчику;
- б) предоставление информации клиенту;
- в) оказание услуги клиенту.

14. Сервисная деятельность – это:

- а) активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;
- б) управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком);
- в) продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара.

15. Услуга обладает следующими качествами:

- а) способность к хранению и транспортировке;
- б) неотделимость от своего источника;
- в) неизменностью качества.

16. К некоммерческим услугам относят:

- а) услуги предприятий туризма и отдыха;
- б) услуги организаций общественного питания;

в) услуги благотворительных фондов.

17. Целью сервисной деятельности является:

- а) удовлетворение человеческих потребностей;
- б) исследование рынка услуг;
- в) производство услуг.

18. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:

- а) поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке;
- б) осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку;
- в) реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку.

19. В практической психологии выделяют четыре межличностных расстояния. Интимное расстояние - общение близких или хорошо знакомых людей.

- а) 0 – 45см;
- б) 45 – 120 см;
- в) 120 – 400 см.

20. Франчайзинг - это:

- а) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества продукции, первоначальный взнос и процент от валовой прибыли;
- б) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества;
- в) компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании.

ТУР – «ПРАКТИЧЕСКИЙ»

Практический этап конкурса проводится в виде практического задания по созданию контента и настройка таргетированной рекламы специальности.

Содержание тура

- Задача
- Особенности проекта
- Инструменты
- Результаты

Задача

С помощью таргетированной рекламы ВКонтакте необходимо получить максимальное количество переходов на сайт и в группу специальности 43.02.06 в ВКонтакте.

Особенности проекта

- Молодая аудитория, в возрасте от 16 до 18 лет;
- Проведение рекламной кампании мероприятий специальности.

Инструменты

Таргетированная реклама в ВКонтакте

Результат

Вариант изображений для постов: специально оформленные, подборки фотографий колледжа и обычный пост с одним изображением студентов специальности, анализ количества переходов в группу специальности 43.02.06 в ВКонтакте.

Краткая характеристика

Контент — это любая информация, которая может быть создана и распространена в цифровом формате: текст, изображения, видео, аудио и мультимедиа. Другими словами, контент — информация, которую пользователь может посмотреть, почитать или послушать на компьютере или телефоне. Контентом могут быть статьи, рисунки, фильмы, видеоролики, музыка, подкасты и много что ещё.

Таргетированная реклама — это реклама в социальных сетях, которую показывают людям, соответствующим важным для рекламодателя критериям. Такой механизм называют таргетингом, или таргетом. Его

название произошло от английского target — цель. С помощью методов таргетинга рекламу «нацеливают» на нужную аудиторию. Например, в объявлении «Не сдал зачет — выход есть», ориентированном на колледж, использована стоковая картинка с плачущей девушкой.



Рисунок 1 - Пример таргетинга

РАСПИСАНИЕ ЗВОНОКОВ

ПРОФ. ПОДГОТОВКА КУРСЫ

КАК ПОСТУПИТЬ АБИТУРИЕНТУ

РЕКВИЗИТЫ НА ОБУЧЕНИЕ ОБЩЕЖИТ

Подтверждено через Госуслуги

Улан-Удэнский колледж железнодорожного транспорта - филиал Федерального государственного бюджетного ... Ещё

Рисунок 2 - Таргетированная реклама

**Сводная ведомость оценок
выполнения теоретического и практического заданий
конкурса «Я – специалист по сервису»**

Дата: « ____ » _____ 202_ года

№ п/п	Ф.И.О. участника конкурса	Оценка теоретического задания	Оценка практического задания	Количество баллов	Занятое место
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					

СЦЕНАРИЙ ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНОГО ТУРА КОНКУРСА

«Я – СПЕЦИАЛИСТ ПО СЕРВИСУ»

Звучит музыка выход ведущей

ВЕДУЩИЙ: Добрый день, дорогие друзья! Я очень рада видеть Вас в этом зале на профессиональном конкурсе «Я – специалист по сервису».

Сегодня ___ марта, весна всё активнее вступает в свои права. Не за горами сессия, а для того, чтобы получить заряд хорошего настроения и стать на один шаг ближе к выбранной профессии, стать участниками замечательного события - профессионального конкурса среди учащихся специальности Сервис на транспорте.

Итак, вы готовы? *(реакция зрителей)*.

ВЕДУЩИЙ: Прежде чем перейти к конкурсной программе разрешите представить наше замечательное и, как надеются участники, доброе и справедливое жюри.

(представление членов жюри)

ВЕДУЩИЙ: Немного о правилах проведения конкурса.

- Конкурс проходит в три этапа: теоретический, где нашим участником предстояло ответить на различные вопросы, и набрать как можно больше баллов, практический, в котором девочки соревновались по созданию контента и настройка таргетированной рекламы специальности, а сегодня в заключительном, финальном этапе конкурса, участницам (победителям первых двух туров) предстоит продемонстрировать свои творческие таланты

- Оценки за конкурсы выставляются по бальной системе.

- У жюри есть право давать дополнительные баллы за артистизм, скорость и другие важные, на их взгляд, критерии при выполнении заданий.

Мне сегодня помогают:

звукорежиссер _____;

_____ по совместительству «киномеханик»;

рабочие сцены _____.

ВЕДУЩИЙ: А теперь пришел черед представить наших конкурсантов.

(фоновая музыка, участники выходят на сцену)

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

ЭКРАН

ВЕДУЩИЙ: И так мы приступаем к конкурсу. Уважаемые зрители поддержите, пожалуйста, участников.

1 этап «**Профессиональный батлл**» - конкурс вопросов и ответов.

ВЕДУЩИЙ: Помощники, раздайте командам реквизит. Спасибо!

А я пока объясню, в чем заключается конкурс.

Нашим участникам предстоит ответить на вопросы, которые отражены на экране. Как вы обратили внимание, есть категория вопросов и определены баллы за правильный ответ. Конкурсанты выбирают понравившуюся им категорию и номер вопроса. Но не все так просто. Если вы успели заметить то в руках наших капитанов, флажки разных цветов, так вот.

Участники, которые первыми поднимут флажок, значит, у них есть право ответить первыми, если ответ не верный, то право переходит к той команде, которая выбрала данную категорию и вопрос.

Внимание на экран.

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ БАТЛЛ				
Это все о нем	2 БАЛЛА	5 БАЛЛОВ	8 БАЛЛОВ	10 БАЛЛОВ
Моменты истории	2 БАЛЛА	5 БАЛЛОВ	8 БАЛЛОВ	10 БАЛЛОВ
Матушка железная дорога	2 БАЛЛА	5 БАЛЛОВ	8 БАЛЛОВ	10 БАЛЛОВ
С песней по жизни	2 БАЛЛА	5 БАЛЛОВ	8 БАЛЛОВ	10 БАЛЛОВ

Рисунок 3 – Пример оформления конкурсного задания

ВЕДУЩИЙ: Вот и закончились вопросы, поддержим наших участников. А пока жюри подсчитывает баллы, мы проведем конкурс для болельщиков.

Конкурс для болельщиков «Закончи картинку».

На экране высвечивается картинка с предметами, которые заштрихованы, участникам предстоит угадать, что там изображено.

Спасибо!

ВЕДУЩИЙ: Давайте послушаем мнение жюри по итогам 1 испытания «Профессиональный батлл» *(слово жюри, аплодисменты)*

Итак, Счет открыт в первом конкурсе победила

.....

Но у соперников еще в запасе много времени и шансов на победу. А наши болельщики поддерживают вас, не так ли?

(аплодисменты болельщиков).

ВЕДУЩИЙ: А мы продолжаем нашу программу.

Проводник РЖД обязан не только обслуживать пассажиров, но и обеспечивать безопасность их передвижения. С этой целью они периодически подают сигналы машинисту поезда во время отправления с железнодорожных станций.

Ваша задача уважаемые конкурсанты, быстро и правильно продемонстрировать ручные сигналы, а вам уважаемые члены жюри выявит недочеты, если таковые будут, и поставить соответствующие баллы.

2 этап «Ручные сигналы»

ВЕДУЩИЙ: Специалист по сервису должен обладать коммуникативной культурой давать четкую и правильную информацию пассажиру. Сейчас наши участники демонстрируют, ораторское искусство.

Уважаемые помощники, вынесите, пожалуйста, конверты со скороговорками, участники выбирайте, мы даем вам время для подготовки, кто готов, прошу к микрофону. Зрители, а вас попрошу поддержать участников.

3 этап «Информационное сообщение»

ВЕДУЩИЙ: В сервисной деятельности, а особенно в индустрии гостеприимства существует такое понятие «анимационная деятельность».

«Анимация» - от итальянского animo- воодушевление – деятельность, направленная на восстановление и укрепление физических и духовных сил человека.

Во многих вокзальных комплексах (ВК) коллектив разрабатывает свою анимационную программу, т.е. программу, которая помогает оживить работу коллектива, предоставить, посетителям (особенно ОГД) ВК, комплекс развлечений и разнообразить деятельность ВК.

Цель таких анимационных программ – организация отдыха, которая несет положительные эмоции и хорошее настроение. Вот и мы с вами сейчас получим заряд положительных эмоций и порцию хорошего настроения, поэтому, что каждый участник подготовил для нас игру, в которой должен поучаствовать весь зал.

А мы с вами посмотрим, кто справится с заданием лучше.

Итак, первыми играет с вами группа «_____» встречаем! (*показывают игру по очереди*).

Ну что ж, спасибо участникам. А теперь я предлагаю узнать, кто лучше справилась с заданием по вашим аплодисментам.

4 этап «Сам себе режиссер»

Итак, участник «.....» (*слушаем аплодисменты*), а теперь «.....» (*слушаем аплодисменты*).

Жюри услышало ваши предпочтения и учтет их при подведении итогов. Жюри подводит итоги 5 конкурса «Сам себе режиссер».

ВЕДУЩИЙ: Спасибо, уважаемые члены нашего жюри. А мы идем дальше.

Специалист по сервису должен знать очень многое. И не только знать, но и уметь.

А как можно организовать сервис, если сам много не знаешь? И чему можно научить других, если сам не умеешь?

У наших команд было задание в этом обязательном конкурсе - придумать собственный вариант сложения салфетки для сервировки стола VIP-клиента.

Посмотрим, что же такого интересного могут предложить нам наши участники. И прямо сейчас, на нашей сцене, участники предложат собственную разработку, кроме того, важно, кто будет быстрее, а мы им в этом поможем аплодисментами.

Участники готовы? Начинаем! А то, что у них получится, оценят наше уважаемое и компетентное жюри.

5 этап «Скоростной режим творчества»

Звучит веселая музыка.

После того, как салфетки будут готовы, их необходимо представить на суд жюри. Пока жюри оценивает, звучит тоже веселая музыка.

ВЕДУЩИЙ: Ну, что ж, члены жюри оценили ваши произведения и им слово для подведения итогов испытания (*слово жюри*).

ВЕДУЩИЙ: Поздравляем победителей этого конкурса, а у нас впереди следующий этап, завершающий нашу программу, называется «С песней по жизни».

Это домашнее задание. Участникам было предложено подготовить песню о профессии. Это очень сложное задание, но я думаю, наши участники справятся, потому что они творческие и талантливые.

Что из этого получилось – судите сами! Лучшая песня, надеюсь, станет гимном нашей специальности. Вот так, ни много, ни мало! Давайте поддержим участников! Первой нам представит своё творчество
.....

(выступление)

ВЕДУЩИЙ: Ну что ж, отлично. Слушаем

ВЕДУЩИЙ: Жюри требуется время для подведения итогов, а я предлагаю всем нам экскурс первых двух этапов конкурса «Я – специалист по сервису». Внимание на экран.

ВЕДУЩИЙ: Итак, наш конкурс завершен. Пока мы отдыхали, члены жюри работали, передаем слово для подведения общих итогов.

И огласит общие результаты конкурса «Я – специалист по сервису» председатель жюри (*объявляют итоги конкурса*)

Музыка на награждение

ВЕДУЩИЙ: Аплодисменты победителям. Желаем Вам успехов на сессии и интересной практики!

ВЕДУЩИЙ. В начале программы я обещала приз самым активным болельщикам. Вы были так активны, что мне не остается ничего иного, как попросить всех присутствующих искупать вас в овациях. Аплодисменты самым активным болельщикам, друзья!

*По окончании конкурса звучат фанфары. На мелодию
«Железнодорожная наша держава»!*

ВЕДУЩИЙ. Спасибо участникам. Спасибо членам жюри, конечно же, вам дорогие болельщики. До новых встреч!

Список использованных источников

1. Организация пассажирских перевозок и обслуживание пассажиров (по видам транспорта): учебник. — М.: ФГБУ ДПО «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте», 2018. — 188 с. Режим доступа: <http://umczdt.ru/books/40/18708/>— ЭБ «УМЦ ЖДТ»
2. Синяева, И. М. Основы рекламы : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. М. Синяева, О. Н. Жильцова, Д. А. Жильцов. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 552 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15083-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511938>
3. Стандарт «Обслуживание пассажиров в поездах формирования АО ФПК. Требования к качеству обслуживания» СТО ФПК 1.05.006.-2022
4. Федеральный закон "О транспортной безопасности" от 09.02.2007 N 16-ФЗ, с изменениями 2015г.
5. Сайт ОАО «РЖД» <http://www.rzd.ru/>