

Министерство образования Оренбургской области
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
«Техникум транспорта г. Орска имени Героя России С.А. Солнечникова»

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора по УР

Т.В.Ткаченко

« 28 » августа 20__ г.

Заместитель директора по УПР

Е.А.Евдокимова

« 28 » августа 20__ г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ПМ.02. Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта
МДК.02.01 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта
УП.02 Учебная практика
ПП.02 Производственная практика
для специальности среднего профессионального образования
43.02.06 Сервис на транспорте (железнодорожный транспорт)

Рабочая программа ПМ.02. Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта МДК.02.01 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта для специальности разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС), квалификационных требований Единого тарифно-квалификационного справочника работ и профессий рабочих (ЕТКС), Приказа Минздравсоцразвития РФ от 11.11.2008 N 641, стандарта WorldSkills технического описания компетенции Проводник пассажирского вагона по специальности среднего профессионального образования 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта), утвержденного Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации (пр.№470 от 07.05.2014г.)

Организация разработчик: Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Техникум транспорта г. Орска имени Героя России С.А. Солнечникова»

Разработал преподаватель первой категории : _____ А.Ж.Тагирова

Рассмотрено и одобрено

на заседании предметно-цикловой комиссии специальных дисциплин техники наземного транспорта

Протокол № 1 от «21» августа 2014 года

Председатель предметно-цикловой комиссии специальных дисциплин техника наземного транспорта Новикова Н.В Новикова Н.В

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	СТР. 4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	СТР. 6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	СТР. 7
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	СТР. 20
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	СТР. 21

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.02. ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСА В ПУНКТАХ ОТПРАВЛЕНИЯ И ПРИБЫТИЯ ТРАНСПОРТА

1.1 Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью ППССЗ в соответствии с ФГОС СПО, квалификационных требований Единого тарифно-квалификационного справочника работ и профессий рабочих (ЕТКС), Приказа Минздравсоцразвития РФ от 11.11.2008 N 641, стандарта WorldSkills технического описания компетенции Проводник пассажирского вагона для специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (железнодорожный транспорт) в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): ПМ.02. Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта и состоит из МДК.02.01 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта.

Программа может использоваться другими профессиональными образовательными организациями, реализующими образовательную программу среднего профессионального образования по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта).

1.2. Место профессионального модуля в структуре основной профессиональной образовательной программы: профессиональный цикл.

1.3. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт:

- информационно-справочного обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта;
- определения оптимальных возможностей и методов оказания услуг транспорта с учетом индивидуальных потребностей особых категорий пассажиров;
- обслуживания пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта;

уметь:

- работать с техническими средствами связи;
- своевременно предоставлять пассажирам информацию о прибытии и отправлениях;
- осуществлять справочное обслуживание пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта;
- осуществлять обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта;
- осуществлять обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта;

знать:

- назначение информационно-справочных и консалтинговых систем на транспорте;

- организацию связи на транспорте;

- технические средства связи, применяемые в производственно-диспетчерской системе управления сервисом на транспорте;

- технологию информационно-справочного обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта

- правила и условия перевозок особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями);

- перечень услуг комнаты матери и ребенка;

- технологию обслуживания особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта;

- перечень и технологию оказания услуг пассажирам в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.

В результате освоения профессионального модуля согласно стандарта WorldSkills Russia по компетенции Проводник пассажирского вагона обучающийся должен **знать:**

- значимость планирования всего рабочего процесса, как выстраивать эффективную работу и распределять рабочее время;

- Кодекс деловой этики, правила делового этикета при обслуживании пассажиров, в том числе маломобильных пассажиров;

- принципы, правила и технологии работы с клиентами и скрипты обслуживания;

- Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

- стандарт обслуживания пассажиров в части сервисного обслуживания пассажиров в зависимости от класса обслуживания;

- все виды проездных документов, квитанций, доплат;

- применяемые формы учета и отчетности, порядок их ведения и составления.

уметь:

- эффективно использовать рабочее время;

- работать эффективно, постоянно отслеживая результаты работы;

- соблюдать нормы вежливости и этикета при обслуживании пассажиров;

- проявлять доброжелательность, оказывать содействие при решении проблем пассажиров;

- избегать конфликтных ситуаций при обслуживании пассажиров;

- демонстрировать умение придерживаться установленных принципов, правил, технологии работы с клиентами и скриптов обслуживания в зависимости от сложившейся ситуации;

В результате освоения профессионального модуля согласно Единого тарифно-квалификационного справочника работ и профессий рабочих (ЕТКС), утвержденного Приказа Минздравсоцразвития РФ от 11.11.2008 N 641 обучающийся должен **знать:**

- географическое расположение важнейших станций железнодорожной сети;
- порядок пользования служебными расписаниями пассажирских поездов.

1.4. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:

Всего - 450 часов, в том числе:

Максимальной учебной нагрузки обучающегося – 450 часов,

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 342 часов;

- самостоятельной работы обучающегося - 114 часов;

Учебной и производственной практики - 108 часов.

Промежуточная аттестация:

- по ПМ.02. Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта проводится в форме квалификационного экзамена;

- по МДК.02.01 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта проводится в форме дифференцированного зачёта.

- по учебной практике, производственной практике проводится в форме дифференцированного зачёта.

1 РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности (ВПД) Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.
ОК 4.	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7.	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.
ПК 2.1.	Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия транспорта.
ПК 2.2.	Организовывать обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта.
ПК 2.3.	Организовывать обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес - салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПМ 02. Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта

3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)				Практика		
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося		Самостоятельная работа обучающегося	Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)		
			Всего, часов	В т.ч. в т.ч. теоретические, практические занятия, часов				В т.ч., курсовая работа (проект), часов	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
ПК 2.1.-2.3	МДК.02.01. Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта	342	228	94	114	20	114		
	УП.02. Учебная практика	36	36				36		
	ПП.02. Производственная практика	72	72					72	
	Всего:	450	336	94	114	20	114	36	72

3.2 Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ)

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения	Осваиваемые элементы компетенции
1	2	3		
МДК.02.01. Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта				
Тема 1. Виды и функции сервиса на транспорте.				
1	Понятие «услуга транспорта». Значимость планирования всего рабочего процесса, как выстраивать эффективную работу и распределять рабочее время*	2	1	ОК.1,2,4 ПК2.1
2	Услуга как сочетание процессов выполнения услуги и обслуживания конкретного потребителя, выполнения и потребления услуги. Принципы, правила и технологии работы с клиентами и скрипты обслуживания*	2	1	ОК.1,2,4 ПК2.1
3	Услуги транспорта по признаку взаимосвязи с основной деятельностью предприятий транспорта. Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности*	2	1	ОК.1,2,4 ПК2.1
4	Услуги транспорта по типу потребителей, которым предоставляется услуга.	2	1	ОК.1,2,4 ПК2.1
5	Услуги транспорта по характеру деятельности, связанной с предоставлением определенной услуги.	2	1	ОК.1,2,4 ПК2.1
6	Услуги транспорта по форме возмещения издержек на выполнение услуг. Применяемые формы учета и отчетности, порядок их ведения и составления*	2	1	ОК.1,2,4 ПК2.1
7	Услуги транспорта по стоимости услуги. Все виды проездных документов, квитанций, доплат*	2	1	ОК.1,2,4 ПК2.1
8	Назначение информационно-справочных и консалтинговых систем на транспорте ^{ст.}	2	1	ОК.1,2,4 ПК2.1
9	Производственный сервис. Последпродажное, информационное обслуживание. Финансово-кредитный сервис	2	1	ОК.1,2,4 ПК2.1
10	Стандарт обслуживания пассажиров в части сервисного обслуживания пассажиров в зависимости от класса обслуживания*	2	1	ОК.1,2,4 ПК2.1
11	Кодекс деловой этики, правила делового этикета при обслуживании пассажиров, в том числе маломобильных пассажиров*	2	1	ОК.1,2,4 ПК2.1
Практическое занятие №1 Виды и функции сервиса на ж/д транспорте. Работать эффективно, постоянно отслеживая результаты работы**				
		2	2	ОК.1,2,4 ПК2.1

Практическое занятие №2 Изучение спроса на услуги жд транспорта с учетом потребностей. Эффективное использование рабочего времени**	2	2	ОК.1,2,4 ПК2.1
Практическое занятие №3 Определение стоимости проезда пассажира. ** Соблюдение норм вежливости и этикета при обслуживании пассажиров	2	2	ОК.1,2,4 ПК2.1
Практическое занятие №4 Оформление льготного и бесплатного проездов пассажиров	2	2	ОК.1,2,4 ПК2.1
Практическое занятие №5 Оформление проездных документов. Проявлять доброжелательность, оказывать содействие при решении проблем пассажиров**	2	2	ОК.1,2,4 ПК2.1
Практическое занятие №6 Определение стоимости услуг транспорта по форме возмещения издержек на выполнение услуг	2	2	ОК.1,2,4 ПК2.1
Практическое занятие №7 Освоение услуг по характеру деятельности, связанной с предоставлением определенной услуги. Демонстрировать умение придерживаться установленных принципов, правил, технологии работы с клиентами и скриптов обслуживания в зависимости от сложившейся ситуации**	2	2	ОК.1,2,4 ПК2.1
Практическое занятие №8 Освоение услуг транспорта по стоимости услуги	2	2	ОК.1,2,4 ПК2.1
Практическое занятие №9 Осуществление справочного обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта ^{ст.}	2	2	ОК.1,2,4 ПК2.1
Практическое занятие №10 Расчет доплат при изменении условий и маршрута проезда. Избегать конфликтных ситуаций при обслуживании пассажиров**	2	2	ОК.1,2,4 ПК2.1
Практическое занятие №11 Виды и функции сервиса на транспорте (семинар)	2	2	ОК.1,2,4 ПК2.1
Практическое занятие №12 Определение конкурентоспособности различных видов транспорта	2	2	ОК.1,2,4 ПК2.1
Практическое занятие №13 Определение ответственности железной дороги за опоздание пассажирского поезда	2	2	ОК.1,2,4 ПК2.1
Практическое занятие Контрольная работа № 1 Виды и функции сервиса на транспорте	2	2	ОК.1,2,4 ПК2.1
Самостоятельная работа:	24		ОК.1,2,4 ПК2.1
1. Общие понятия услуг сервиса на транспорте.	2	3	
2. Основные определения услуг сервиса на транспорте.	2	3	
3. Виды сервиса на транспорте.	4	3	
4. Организация обслуживания перевозок пассажиров	4	3	
5. Функции сервиса на транспорте.	4	3	
6. Контролирующие органы стоимость услуг на железнодорожном транспорте	4	3	
7. Правила специального обслуживания VIP пассажиров и маломобильных пассажиров и детей без сопровождения.	4	3	

Тема 2. Процессы сервиса на транспорте					
1	Понятие, виды и сущность процессов сервиса на транспорте.	2	1	ОК1,3-7 ПК2.2.	
2	Значение процессов сервиса на транспорте в обслуживании потребителей	2	1	ОК1,3-7 ПК2.2.	
3	Значение процесса обслуживания на транспорте для удовлетворения потребностей потребителей и спроса на услуги транспорта.	2	1	ОК1,3-7 ПК2.2.	
4	Изучение спроса на услуги транспорта. Оценка степени удовлетворенности потребителей предоставляемыми им услугами на транспорте.	2	1	ОК1,3-7 ПК2.2.	
5	Технические средства связи, применяемые в производственно-диспетчерской системе управления сервисом на транспорте ^{ст}	2	1	ОК1,3-7 ПК2.2.	
6	Формирование и стимулирование спроса Назначение информационно-справочных и консалтинговых систем на транспорте.	2	1	ОК1,3-7 ПК2.2.	
7	Технология информационно-справочного обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта ^{ст} .	2	1	ОК1,3-7 ПК2.2.	
8	Организация связи на транспорте. Технические средства связи, применяемые в производственно-диспетчерской системе управления сервисом на транспорте	2	1	ОК1,3-7 ПК2.2.	
9	Правила и условия перевозок особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) ^{ст}	2	1	ОК1,3-7 ПК2.2.	
10	Конструкторские и эргономические особенности пассажирских транспортных средств, влияющие на комфортность перевозки	2	1	ОК1,3-7 ПК2.2.	
11	Льготные тарифы и скидки для молодежи, студентов, пенсионеров, семейные тарифы. Услуги по поддержанию позитивного психологического состояния пассажиров во время поездки	2	1	ОК1,3-7 ПК2.2.	
12	Требования к процессам сервиса по перевозке пассажиров и грузов.	2	1	ОК1,3-7 ПК2.2.	
13	Требования к подготовке перевозочных средств.	2	1	ОК1,3-7 ПК2.2.	
14	Требования к процессам сервиса по погрузочно-разгрузочным работам.	2	1	ОК1,3-7 ПК2.2.	
15	Требования к процессам сервиса по внутрискладским операциям, хранению вещей и грузов	2	1	ОК1,3-7 ПК2.2.	
Практическое занятие №14 Изучение и анализ спроса на услуги транспорта с учётом потребностей потребителя		2	1	ОК2,4,5,8,9 ПК2.2.	
Практическое занятие №15 Определение степени удовлетворённости		2	2	ОК2,4,5,8,9	

потребителей предоставляемыми им услугами транспорта				ПК2.2.
Практическое занятие №16 Разработка предложений по расширению возможностей удовлетворения спроса на услуги транспорта	2	2	2	ОК2,4,5,8,9 ПК2.2.
Практическое занятие №17 Организация работы отдела продаж, бронирования и доставки проездных документов клиентам на дом (работу)	2	2	2	ОК2,4,5,8,9 ПК2.2.
Практическое занятие №18 Организация информационно-справочного обслуживания на транспорте (семинар)	2	2	2	ОК2,4,5,8,9 ПК2.2.
Практическое занятие №19 Анализ организации предоставления услуг в пункте прибытия на железнодорожном транспорте	2	2	2	ОК2,4,5,8,9 ПК2.2.
Практическое занятие №20 Своевременно предоставлять пассажирам информацию о прибытии и отправлении ^{ст}	2	2	2	ОК2,4,5,8,9 ПК2.2.
Практическое занятие №21 Определение тарифного расстояния проезда пассажира	2	2	2	ОК2,4,5,8,9 ПК2.2.
Практическое занятие №22 Осуществлять обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта ^{ст}	2	2	2	ОК2,4,5,8,9 ПК2.2.
Практическое занятие №23 Разработка комплекса дополнительных услуг с целью сокращения времени на обслуживание.	2	2	2	ОК2,4,5,8,9 ПК2.2.
Практическое занятие №24 Расчет сокращения времени обслуживания пассажиров.	2	2	2	ОК2,4,5,8,9 ПК2.2.
Практическое занятие №25 Расчет качества рекламно-информационного обслуживания на железнодорожном транспорте	2	2	2	ОК2,4,5,8,9 ПК2.2.
Практическое занятие №26 Анализ организации консалтингового, анимационного, культурно-досугового, гостиничного и туристического сервиса на железнодорожном транспорте	2	2	2	ОК2,4,5,8,9 ПК2.2.
Практическое занятие №27 Изучение и сравнение технических и средств связи, применяемых в производственно-диспетчерской системе управления сервисом на транспорте	2	2	2	ОК2,4,5,8,9 ПК2.2.
Практическое занятие №28 Расчет потребного количества вокзальных подразделений (билетных касс, «окон» камер хранения, ячеек автоматических камер хранения)	2	2	2	ОК2,4,5,8,9 ПК2.2.
Практическое занятие №29 Анализ процессов предоставления льготных тарифов и скидок на железнодорожном транспорте	2	2	2	ОК2,4,5,8,9 ПК2.2.
Практическое занятие №30 Оформление сопроводительной документации необходимой для обслуживания грузовых потребителей.	2	2	2	ОК2,4,5,8,9 ПК2.2.
Практическое занятие Контрольная работа № 2 Процессы сервиса на транспорте	2	2	2	ОК2,4,5,8,9 ПК2.2.

	<p>Самостоятельная работа:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Услуги транспорта с учётом потребностей потребителя 2. Степени удовлетворённости потребителей предоставляемыми им услугами 3. Возможностей удовлетворения спроса на услуги транспорта 4. Классификация информационно-справочного обслуживания на транспорте 5. Технические средства связи, применяемые в производственно-диспетчерской системе управления сервисом на транспорте 6. Организация процесса перевозочных средств 7. Организация консалтингового сервиса на железнодорожном транспорте 8. Организация анимационного сервиса на железнодорожном транспорте 9. Организация культурно-досугового сервиса на железнодорожном транспорте 10. Организация гостиничного и туристического сервиса на железнодорожном транспорте 	<p>38</p> <p>4 4 4 4 4 4 4 4 2 4</p>	<p>3 3 3 3 3 3 3 3 3 3</p>	<p>OK2,4,5,8,9 ПК2.2.</p>
<p>Тема 3 Качество обслуживания потребителей</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Нормативно – правовые документы в области качества обслуживания 2. Концепция обеспечения качества обслуживания потребителей во всех сферах деятельности транспортного предприятия. 3. Нормативно – правовые документы в области прав потребителей. 4. Сертификация транспортных услуг 5. Основные и дополнительные характеристики и показатели качества обслуживания потребителей на транспорте. 6. Параметры качества обслуживания потребителей. 7. Способы обеспечения необходимого качества обслуживания потребителей на всех этапах перевозки. 8. Политика предприятия в области качества обслуживания 9. Транспортные услуги в сервисной деятельности. 10. Организация экспедиторских услуг в пункте отправления и прибытия. 11. Организация предоставления услуг пассажирам на прямых внутренних и международных маршрутах в пунктах отправления и прибытия. 12. Перечень услуг комнаты матери и ребенка^{ст} 13. Организация предоставления услуг транзитным и трансфертным пассажирам на международных маршрутах в начальных и промежуточных пунктах 14. Основы профессионального сервисного обслуживания на транспорте. 15. Перечень и технологию оказания услуг пассажирам в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта^{ст}. 	<p>2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2</p>	<p>1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1</p>	<p>OK1,3-7 ПК2.3. OK1,3-7 ПК2.3. OK1,3-7 ПК2.3. OK1,3-7 ПК2.3. OK1,3-7 ПК2.3. OK1,3-7 ПК2.3. OK1,3-7 ПК2.3. OK1,3-7 ПК2.3. OK1,3-7 ПК2.3. OK1,3-7 ПК2.3. OK1,3-7 ПК2.3. OK1,3-7 ПК2.3. OK1,3-7 ПК2.3. OK1,3-7 ПК2.3. OK1,3-7 ПК2.3.</p>

Практическое занятие №31 Изучение нормативно-правовой документации в области качества обслуживания потребителей на транспорте	2	2	2	ОК2,4,5,8,9 ПК2.3.
Практическое занятие №32 Работать с техническими средствами связи ^{ст}	2	2	2	ОК2,4,5,8,9 ПК2.3.
Практическое занятие №33 Расчет классности вокзала и определение пассажиропотоков	2	2	2	ОК2,4,5,8,9 ПК2.3.
Практическое занятие №34 Планировка вокзала повышенной комфортности	2	2	2	ОК2,4,5,8,9 ПК2.3.
Практическое занятие №35 Распределение работников сервис-центра по должностям	2	2	2	ОК2,4,5,8,9 ПК2.3.
Практическое занятие №36 Сравнение способов и качества обслуживания потребителей во всех сферах деятельности транспортного предприятия.	2	2	2	ОК2,4,5,8,9 ПК2.3.
Практическое занятие №37 Определение способов и приёмов качественного обслуживания потребителей на всех этапах перевозки	2	2	2	ОК2,4,5,8,9 ПК2.3.
Практическое занятие №38 Изучение параметров качества обслуживания потребителей на транспорте	2	2	2	ОК2,4,5,8,9 ПК2.3.
Практическое занятие №39 Анализ политики предприятия в области качества обслуживания	2	2	2	ОК2,4,5,8,9 ПК2.3.
Практическое занятие №40 Изучение структуры и функции системы фирменного транспортного обслуживания	2	2	2	ОК2,4,5,8,9 ПК2.3.
Практическое занятие №41 Осуществлять обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта ^{ст}	2	2	2	ОК2,4,5,8,9 ПК2.3.
Практическое занятие №42 Расчет показателей качества обслуживания потребителей	2	2	2	ОК2,4,5,8,9 ПК2.3.
Практическое занятие №43 Изучение процесса организации предоставления услуг на транспорте	2	2	2	ОК2,4,5,8,9 ПК2.3.
Практическое занятие №44 Расчет схем формирования и композиций составов пассажирских поездов	2	2	2	ОК2,4,5,8,9 ПК2.3.
Практическое занятие №45 Анализ предоставления услуг пассажирам на международных маршрутах в пунктах отправления и прибытия.	2	2	2	ОК2,4,5,8,9 ПК2.3.
Практическое занятие №46 Изучение основ профессионального сервисного обслуживания на транспорте.	2	2	2	ОК2,4,5,8,9 ПК2.3.
Практическое занятие Контрольная работа № 3 Качество обслуживания потребителей	2	2	2	ОК2,4,5,8,9 ПК2.3.
Самостоятельная работа	28			ОК2,4,5,8,9

	<p>2. Правила и условия перевозок особых категорий пассажиров</p> <p>3. Услуги пассажирам в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта</p> <p>4. Организация связи на транспорте</p> <p>5. Обслуживание чартерных рейсов при массовых перевозках групп туристов</p> <p>6. Услуги торговли на железнодорожном транспорте</p> <p>Практическое занятие Дифференцированный зачёт.</p>	4 4 4 4 4	3 3 3 3 3	OK2,4,5,8,9 ПК2.2. OK2,4,5,8,9 ПК2.1.-2.3.
<p>Выполнение курсового проекта</p> <p>1. Ознакомление с тематикой курсового проекта</p> <p>2. Составление плана работы. Составление содержания</p> <p>3. Работа с литературой и интернет-ресурсами</p> <p>4. Работа над оформлением графической части</p> <p>5. Работа над оформлением расчетной части</p> <p>6. Защита курсовой работы</p> <p>Примерная тематика курсовых проектов:</p> <p>1. Планирование, организация услуг транспорта по типу потребителей, которым предоставляется услуга.</p> <p>2. Планирование, организация и изучение спроса на услуги транспорта.</p> <p>3. Планирование, организация и оценка процесса обслуживания на транспорте для удовлетворения потребностей потребителей и спроса на услуги транспорта.</p> <p>4. Планирование, организация и анализ процессов предоставления льготных тарифов и скидок на железнодорожном транспорте</p> <p>5. Планирование, организация и принципы обслуживания пассажиров на всех этапах перевозки.</p> <p>6. Планирование, организация и поиск оптимальных возможностей и выбор эффективных методов оказания различных видов услуг на транспорте.</p> <p>7. Планирование, организация и основа характеристик и показатели качества обслуживания потребителей на транспорте.</p>	20 2 2 2 2 6 6	2 2 2 2 2 2 2		
<p>Всего: Максимальная учебная нагрузка – 342ч Обязательная аудиторная учебная нагрузка – 228ч Самостоятельная работа обучающегося – 114ч</p>				
Учебная практика				
МДК 02.01	<p>1 Инструктаж по технике безопасности, пожарной безопасности, электробезопасности в учебных мастерских.</p> <p>2 Правила предоставления информации о движении пригородных поездов, пассажирских поездов..</p>	6 6		ПК 2.1-2.3 ПК 2.1-2.3
		36ч		

	3	Правила оформления и выдачи «сложных» справок	6	ПК 2.1-2.3
	4	Порядок осуществления справочного обслуживания пассажиров	6	ПК 2.1-2.3
	5	Ознакомление с осуществлением обслуживания в VIP- залах	6	ПК 2.1-2.3
	6	Ознакомление с осуществлением обслуживания в бизнес – салонах	6	ПК 2.1-2.3
	Всего:		36	
	Максимальная учебная нагрузка – 36ч			
	Производственная практика			
			72 ч	
МДК 02.01	1	Инструктаж по технике безопасности, пожарной и электробезопасности при прохождении практики на базовом предприятии	6	ПК 2.1-2.3
	2	Применение технологий работы пользователей автоматизированных систем управления сервиса на транспорте. Отработка организации связи на транспорте. Применение технических средств связи, применяемых в агентствах	6	ПК 2.1-2.3
	3	Работа с техническими средствами связи - одновременно предоставлять пассажирам информацию о прибытии и отпавлении транспорта.	6	ПК 2.1-2.3
	4	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг.	6	ПК 2.1-2.3
	5	Отработка навыков информирования потребителя о правилах безопасности во время пользования услугами транспорта	6	ПК 2.1-2.3
	6	Отработка навыков обслуживания особых категорий пассажиров (пассажиры с детьми) в пунктах отправления и прибытия транспорта.	6	ПК 2.1-2.3
	7	Отработка навыков обслуживания особых категорий пассажиров (инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта.	6	ПК 2.1-2.3
	8	Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями.	6	ПК 2.1-2.3
	9	Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями	6	ПК 2.1-2.3
	10	Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.	6	ПК 2.1-2.3
	11	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с клиентами. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям	6	ПК 2.1-2.3
	12	Дифференцированный зачет	6	ПК 2.1-2.3
	Всего:		72	
	Максимальная учебная нагрузка – 72ч			
	Всего:			
	Максимальная учебная нагрузка – 450ч			

Обязательная аудиторная учебная нагрузка – 336ч

Самостоятельная работа обучающегося – 114ч

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

ПМ.02 Организация сервиса в пунктах прибытия и отправления транспорта
 для специальности среднего профессионального образования
 43.02.06 Сервис на транспорте

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Наименование тем стандарта WorldSkills компетенция «Проводник пассажирского вагона»	Количество часов
МДК 02.01 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта		24
Раздел 1 Виды и функции сервиса на транспорте.	<p>Тема 1.1.1 Значимость планирования всего рабочего процесса, как выстраивать эффективную работу и распределять рабочее время*</p> <p>Тема 1.1.2 Принципы, правила и технологии работы с клиентами и скрипты обслуживания*</p> <p>Тема 1.1.3 Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности*</p> <p>Тема 1.1.6 Применяемые формы учета и отчетности, порядок их ведения и составления*</p> <p>Тема 1.1.7 Все виды проездных документов, квитанций, доплат*</p> <p>Тема 1.1.10 Стандарт обслуживания пассажиров в части сервисного обслуживания пассажиров в зависимости от класса обслуживания*</p> <p>Тема 1.1.11 Кодекс деловой этики, правила делового этикета при обслуживании пассажиров, в том числе маломобильных пассажиров*</p> <p>Практическая работа № 1 Работать эффективно, постоянно отслеживая результаты работы**</p> <p>Практическая работа № 2 Эффективное использование рабочего времени**</p> <p>Практическая работа № 3 Проявлять доброжелательность, оказывать содействие при решении проблем пассажиров**</p> <p>Практическая работа № 5 Демонстрировать умение придерживаться установленных принципов, правил, технологии работы с клиентами и скриптов обслуживания в зависимости от сложившейся ситуации**</p> <p>Практическая работа № 7 Избегать конфликтных ситуаций при обслуживании пассажиров**</p>	24

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1 Требования к минимальному материально техническому обеспечению.

Реализация профессионального модуля предполагает наличие мастерской «Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта», лаборатории «Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта».

Оборудование мастерской «Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта»:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- карта-схема железных дорог Российской Федерации;
- атласы схем железных дорог Российской Федерации и стран СНГ;
- нормативная документация по коммерческой работе в сфере пассажирских перевозок;
- нормативная документация по пассажирским перевозкам;
- образцы перевозочных и проездных документов;
- тарифные руководства № 1, 2, 3, 4;
- прейскурант 10-02-16 по пассажирским перевозкам.

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории «Информационные технологии в профессиональной деятельности»:

- компьютеры, принтер, сканер, модем (спутниковая система), проектор, программное обеспечение общего и профессионального назначения;
- комплект учебно-методической документации.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную производственную практику.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

- Атанова М.А., Шутов И.Н. Основы организации билетно-кассовой работы. М.: ГОУ «УМЦ ЖДТ», 2012.
- Иванков Л.Н., Иванков А.Н. Сервис на транспорте. М.: ГОУ «УМЦ ЖДТ», 2015.
- Кормаков Н.А., Павликова А.Г., Трофимова Е.Н. Продажа и оформление проездных документов во внутреннем железнодорожном сообщении с использованием АСУ «Экспресс»: Учебное пособие. М.: ГОУ «УМЦ ЖДТ», 2015.

Дополнительные источники:

- Кормаков, Н.А. Продажа и оформление проездных документов во внутреннем железнодорожном сообщении с использованием АСУ "Экспресс" [Электронный ресурс] : учеб.пособие / Н. : УМЦ ЖДТ, 2005. — 309 с.
- А. Кормаков, А.Г. Павликова, Е.Н. Трофимова. — Электрон.дан. — Москва

- Организация пассажирских перевозок: учебник [Электронный ресурс]:учеб. / А.Г. Котенко [и др.]. — Электрон.дан. — Москва:УМЦ ЖДТ, 2017. — 136 с.
- Иловайский, Н.Д. Сервис на транспорте (железнодорожном) [Электронный ресурс] : учеб. / Н.Д. Иловайский, А.Н. Киселёв. — Электрон.дан. — Москва : УМЦ ЖДТ, 2003. — 585 с.
- Киселев А.Н., Куликова Е.Б. Организация работы сервис-центра на вокзале. Методические указания к дипломному проектированию.- М.:МИИТ,2008- 97 с.
- Козубенко, В.Г. Безопасное управление поездом: вопросы и ответы [Электронный ресурс] : учеб.пособие — Электрон. дан. — Москва:УМЦ ЖДТ, 2005. — 548 с.
- Пазойский, Ю.О. Пассажирские перевозки на железнодорожном транспорте (примеры, задачи, модели, методы и решения): учебное пособие [Электронный ресурс] : учеб.пособие / Ю.О. Пазойский, В.Г. Шубко, С.П. Вакуленко. — Электрон.дан. — Москва:УМЦ ЖДТ, 2016. — 364 с.

Интернет-ресурсы:

Электронный ресурс «Железнодорожная информационно-справочная система». Форма доступа: www.railsystem.info

4.3 Общие требования к организации образовательного процесса

Обязательным условием допуска к производственной практике (по профилю специальности) в рамках профессионального модуля является освоение учебной практики для получения первичных профессиональных навыков в рамках профессионального модуля.

4.4 Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу: наличие среднего и высшего профессионального образования, соответствующего профилю модуля «Организация и управление деятельностью служб сервиса на транспорте» и специальности «Сервис на транспорте (по видам транспорта)».

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой.

Инженерно - педагогический состав: дипломированные специалисты – преподаватели междисциплинарных курсов, а также общепрофессиональных дисциплин «Сервисная деятельность»; «Менеджмент».

Кураторы: наличие 4-5 квалификационного разряда с обязательной стажировкой в профильных организациях не реже 1-го раза в 3 года. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

Контроль и оценка результатов освоения ПМ.02. Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта; МДК.02.01. Организация сервиса в

пунктах отправления и прибытия транспорта осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, контрольных работ, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий внеаудиторного.

Обучение по учебной дисциплине завершается промежуточной аттестацией – квалификационным экзаменом.

Формы и методы текущего контроля по ПМ.02. Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта; МДК.02.01. Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта самостоятельно разрабатываются преподавателем и доводятся до сведения обучающихся в начале учебного года.

Для текущего и промежуточного контроля созданы контрольно - оценочные средства (КОС).

КОС включают в себя контрольно-измерительные материалы, предназначенные для определения соответствия (или не соответствия) индивидуальных образовательных достижений по основным показателем результатов подготовки (таблица).

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля
<p><i>Практический опыт:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - информационно-справочного обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта; - определения оптимальных возможностей и методов оказания услуг транспорта с учетом индивидуальных потребностей особых категорий пассажиров; - обслуживания пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта; 	<p>практическая работа, выполнение индивидуальных заданий</p>
<p><i>Знания:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - назначение информационно-справочных и консалтинговых систем на транспорте; - организацию связи на транспорте; технические средства связи, применяемые в производственно-диспетчерской системе управления сервисом на транспорте; - технологию информационно-справочного обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта; правила и условия перевозок особых категорий пассажиров (пассажиры с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями); - перечень услуг комнаты матери и ребенка; технологию обслуживания особых категорий пассажиров (пассажиры с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта; - перечень и технологию оказания услуг пассажирам в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта. 	<p>практическая работа, тестирование, устный и письменный опрос</p>
<p><i>Умения:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - работать с техническими средствами связи; - своевременно предоставлять пассажирам информацию о прибытии и отправлении транспорта; - осуществлять справочное обслуживание пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта; - осуществлять обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиры с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта; - осуществлять обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта 	<p>практическая работа, выполнение индивидуальных заданий</p>

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

Результаты (освоенные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	- демонстрируют интерес к будущей профессии.	Экспертное наблюдение и оценка выполнения практической работы
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	- демонстрируют умения формулировать цель и задачи предстоящей деятельности. - показывают конечный результат деятельности в полном объеме. - применяют методы и способы решения, исходя из цели профессиональной задачи.	Экспертная оценка деятельности
ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.	- анализируют рабочую ситуацию, осуществляют текущий и итоговый контроль. - корректируют и оценивают собственную деятельность. - несут ответственность за результат своей работы.	Самооценка, направленная на самостоятельную оценку обучающимся результатов деятельности.
ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	- подбирают информацию, необходимой для проведения занятия; - используют различные источники информационных ресурсов при проведении учебных занятий; - объективно анализируют найденную информацию.	Экспертная оценка деятельности
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности	- демонстрируют навыки использования ИКТ в профессиональной деятельности.	Экспертная оценка практической деятельности
ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	- понимают общие цели; применяют навыки командной работы; - используют конструктивные способы работы с коллегами, руководством.	Самоанализ работы
ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.	- осуществляют контроль в соответствии с поставленной задачей.	Оценка эффективности работы обучающегося с прикладным программным обеспечением.
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием,	- определяют этапы достижения поставленных целей. - определяют необходимые внешние и внутренние ресурсы для достижения	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью

осознанно планировать повышение квалификации.	целей.	обучающегося в процессе освоения образовательной программы.
ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.	-определяют источники информации о технологиях проф. деятельности. -анализируют производственную ситуацию и называют противоречия между реальными и идеальными условиями реализации технологического процесса.	Оценка эффективности работы обучающегося
ПК 2.1. Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия транспорта.	-анализируют предоставляемую информацию; - формулируют информационные сообщения в различной форме.	Выполнение индивидуальных заданий
ПК 2.2. Организовывать обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта.	- знакомят с документами пассажиров, подтверждающих их особую категорию; - демонстрируют точность и грамотность оформления проездных документов особым категориям пассажиров; - принимают решения по реконструкции и проектированию пассажирского комплекса с учетом потребностей особых категорий пассажиров.	Экспертное наблюдение и оценка выполнения практической работы
ПК 2.3. Организовывать обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.	-демонстрируют правильность выбора комплекса услуг, предоставляемых пассажирам в вагонах разного класса; - организуют туристический трансфер и бронирование автомобиля.	Контрольная работа

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
90-100	5	отлично
80-89	4	хорошо
70-79	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно