


Государственное автономное профессиональное
образовательное учреждение Тюменской области
«Тюменский колледж транспортных технологий и сервиса»
(ГАПОУ ТО «ТКТТС»)

СОГЛАСОВАНО


Главный инженер вагонного участка
Тюмень – структурное
подразделение Уральского филиала
АО «Федеральная пассажирская
компания»


_____ П.Г. Бусыгин
«19» _____ 2020 г.



УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора
по учебно - производственной
работе


_____ Н.Ф. Борзенко
«19» _____ 2020 г.

ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ


программа профессионального модуля ПМ.02 Организация сервиса в пунктах
отправления и прибытия транспорта

специальность 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

Тюмень 2020

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования 43.02.Сервис на транспорте (по видам транспорта), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07 мая 2014 г. № 470

Рассмотрена на заседании ПЦК дисциплин профессионального цикла профессионального цикла транспортной логистики и сервиса протокол № 9 от «22» апреля 2019 г.

Председатель ПЦК  /Зорина И.А./

Организация – разработчик: ГАПОУ ТО «ТКТТС»

Разработчик: Никитенко А.Б., преподаватель ГАПОУ ТО «ТКТТС»

1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1 Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля – является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

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.

Программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке по профессии 17334 Проводник пассажирского вагона.

1.2 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 отправлении транспорта;
- 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.

1.3 Количество часов на освоение программы профессионального модуля

Всего 384 часа, в том числе:

- максимальной учебной нагрузки обучающегося – 312 часов, включая:
 - обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 208 часов;
 - самостоятельной работы обучающегося – 104 часа;
- производственной практики – 72 часа.

2 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
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
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.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

3 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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. лабораторные работы и практические занятия, часов	В т.ч. курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	В т.ч., курсовая работа (проект), часов			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
ПК 2.1.-2.3	МДК.02.01. Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта	312	208	130		104				
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	72							72	
	Всего:	384	208	130		104			72	

3.2 Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ) Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень усвоения
1 МДК.02.01. Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта	2	3 312(в т.ч. 104 час внеаудит. самост. работа)	
Тема 1.1. Сервис в транспортном обслуживании населения	Тема 1.1.1 Общие понятия услуг сервиса на транспорте Практическая работа №1 Построение схемы нормативной базы сервиса в пассажирских перевозках Тема 1.1.2 Классификация услуг транспорта Внеаудиторная самостоятельная работа 1 Составить презентацию на тему «Классификация услуг транспорта».	2 4 2 6	ОК 1, ОК 9, ПК 2.1 ОК 2, ОК 9, ПК 2.1. ОК 1, ОК 9, ОК 4, ПК 2.1
	Практическая работа №2 Выполнение сегментации рынка транспортных услуг (по потребностям) Тема 1.1.3 Виды сервиса на транспорте Внеаудиторная самостоятельная работа 2 Составить презентацию на тему «Виды услуг на транспорте».	6 2 6	ОК 1, ОК 6, ОК 7, ПК 2.1. ОК 1, ОК 9, ОК 4, ПК 2.1
	Практическая работа №3 Изучение пакетов транспортных услуг Тема 1.1.4 Функции сервиса на транспорте Практическая работа №4 Рассмотрение укрупненных групп справочной информации Практическая работа №5 Изучение маркетинговых подходов в транспортном обслуживании населения	6 2 4 6	ОК 2, ОК 8, ПК 2.1 ОК 1, ОК 9, ОК 4, ПК 2.1 ОК 1, ОК 5, ОК 7 ПК 2.1 ОК 4, ОК 5, ПК 2.1

Тема 1.2. Информационно-справочное обслуживание пассажиров	Тема 1.2.1 Понятие, виды и сущность процессов сервиса на транспорте.	2	ОК 4, ПК 2.2
	Тема 1.2.2 Значение процессов сервиса на транспорте в обслуживании потребителей	2	ОК 4, ОК 2, ПК 2.2
	Практическая работа №6 Изучение форм организации информационно-справочного обслуживания пассажиров	4	ОК 2, ОК 5, ПК 2.1.
	Тема 1.2.3 Значение процесса обслуживания на транспорте для удовлетворения потребностей потребителей и спроса на услуги транспорта.	2	ОК 1, ОК 5, ПК 2.1, ПК 2.2
	Внеаудиторная самостоятельная работа 3 Изучение дополнительной литературы и дать характеристику требованиям к персоналу осуществляющему услуги.	10	
	Тема 1.2.4 Поиск и реализация оптимальных возможностей оказания услуг потребителям с учетом их индивидуальных запросов.	2	ОК 3, ОК 5, ПК 2.1
	Внеаудиторная самостоятельная работа 4 Изучение дополнительной литературы и составить презентацию на тему: Изучение спроса на услуги транспорта.	10	
	Практическая работа №7 Изучение характеристик информационной системы для пассажиров на вокзале	6	ОК 2, ОК 5, ПК 2.1.
	Тема 1.2.5 Назначение информационно-справочных и консалтинговых систем на транспорте.	2	ОК 5, ОК 7, ПК 2.1
	Тема 1.2.6 Технология информационно-справочного обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта	2	ОК 5, ОК 7, ПК 2.1
	Внеаудиторная самостоятельная работа 5 Реферат на тему: нормативно-правовой документации в области качества обслуживания потребителей на транспорте	10	
	Тема 1.2.7 Технические средства связи, применяемые в производственно-диспетчерской системе управления сервисом на транспорте.	2	ОК 5, ОК 7, ПК 2.1
	Тема 1.2.8. Организация связи на транспорте.	2	ОК 5, ОК 7, ПК 2.1
	Практическая работа №8 Изучение работы Единого информационно-сервисного центра РЖД (ЕИСЦ)	6	ОК 2, ОК 9, ПК 2.1.
Тема 1.2.9 Предоставление услуг пассажирам различных категорий по общественному статусу, состоянию здоровья, цели поездки.	2	ОК 4, ОК 7, ПК 2.2	
Тема 1.2.10 Предоставление услуг классу обслуживания, проведение подготовительных работ и вспомогательных работ.	2	ОК 4, ОК 7, ПК 2.2	

Тема 1.3. Сервис - центры по обслуживанию пассажиров	Практическая работа № 9 Определение критериев по созданию качественных информационных услуг	6	ОК 2, ПК 2.1.
	Тема 1.2.11 Технические составляющие процессов сервиса на транспорте	4	ОК 2, ОК 9, ОК 4 ПК 2.1, ПК 2.2
	Тема 1.2.12 Льготные тарифы и скидки для молодежи, студентов	2	ОК 2, ОК 9, ОК 4 ПК 2.1, ПК 2.2
	Практическая работа № 10 Расчет показателей обслуживания пассажиров в справочном бюро вокзала	6	ОК 4, ОК 6 ПК 2.1.
	Тема 1.2.13 Льготные тарифы и скидки для пенсионеров, семейные тарифы.	2	ОК 2, ОК 9, ОК 4 ПК 2.1, ПК 2.2
	Практическая работа № 11 Расчет показателей обслуживания пассажиров при продаже билетов	6	ОК 4, ОК 6, ОК 9 ПК 2.1, ПК 2.2
	Тема 1.2.14 Культурно-развлекательные составляющие процесса на транспорте	2	ОК 4, ОК 6, ОК 9 ПК 2.2
	Внеаудиторная самостоятельная работа 5 Составить презентацию на тему: «Организация информационно – справочного, консалтингового, анимационного, культурно – досугового сервиса».	10	
	Практическая работа № 12 Анализ фирменного стиля РЖД как визуальной информации	6	ОК 6, ОК 7. ПК 2.1.
	Практическая работа № 13 Изучение информационно-справочного обслуживания	4	ОК 3, ПК 2.1.
	Тема 1.2.15 Требования к подготовке перевозочных средств.	2	ОК 4, ОК 7, ОК 8 ПК 2.2
	Практическая работа №14 Разработка торговой марки сервис-центра	2	ОК 1, .ПК 2.1, ПК 2.2,ПК 2.3
	Тема 1.2.16 Требования к процессам сервиса по внутрискладским операциям, хранению вещей и грузов	2	ОК 4, ОК 7, ОК 8, ПК 2.2
	Практическая работа № 15 Построение информационной магистрали	4	ОК 2, ПК 2.1.
	Тема 1.3.1. Концепция обеспечения качества обслуживания потребителей во всех сферах деятельности транспортного предприятия. Внеаудиторная самостоятельная работа 6 Изучение дополнительной литературы и составление сообщения по теме «Услуги связи на транспорте».	15	ОК 3, ОК 7, ПК 2.1
	Практическая работа №16 Рассмотрение экономического принципа работы сервис-	4	ОК 2, ОК 3, ПК 2.1,

Тема 1.4. Организация обслуживания особых категорий пассажиров в пунктах отправления и прибытия железнодорожного транспорта	центра (общая схема)				
	Тема 1.3.2 Основные и дополнительные характеристики и показатели качества обслуживания потребителей на транспорте.	2		ПК 2.2, ПК 2.3 ОК 6, ОК 8 ПК 2.1, ПК 2.2	
	Внеаудиторная самостоятельная работа 7 Составить кроссворд на тему: Основные и дополнительные характеристики обслуживания потребителей на транспорте.	10			
	Практическая работа №17 Рассмотрение экономического принципа работы сервис-центра (частный случай)	4		ОК 2, ОК 3, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3	
	Тема 1.3.3. Транспортные услуги в сервисной деятельности. Организация экспедиторских услуг в пункте отправления.	2		ОК 3, ОК 6, ОК 8 ПК 2.1, ПК 2.2	
	Практическая работа №18 Обоснование экономической эффективности работы сервис-центра	4		ОК 2, ОК 9, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3	
	Тема 1.3.4 Сертификация и лицензирование транспортных услуг.	4		ОК 2, ОК 4, ОК 8, ПК 2.1, ПК 2.2	
	Практическая работа №19 Формулировка правил делового этикета работников сервис-центра	4		ОК 2, ОК 6, ОК 7, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3	
	Тема 1.3.5. Место сервиса в транспортном обслуживании населения. Параметры качества обслуживания потребителей на транспорте.	2		ОК 6, ОК 7, ОК 8, ПК 2.1, ПК 2.2	
	Внеаудиторная самостоятельная работа 8 Составить презентацию на тему: «Параметры качества обслуживания потребителей на транспорте».	10			
	Тема 1.3.6 Структура и функции системы фирменного транспортного обслуживания. Контрольная работа	4		ОК 1, ОК 9, ПК 2.3	
	Практическая работа №20 Выявление перспектив развития сервисного обслуживания в дальнейшем сообщении	2			
	Тема 1.4.1 Организация услуг первой необходимости, пунктов питания	4		ОК 8, ОК 6, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3	
	Внеаудиторная самостоятельная работа 9 Сообщение на тему: Услуги пассажирам в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.	2		ОК 3, ОК 6, ОК 7, ПК 2.3	
	Практическая работа №21 Изучение порядка взаимодействия пассажира с ограниченными возможностями и	8			
		4		ОК 2, ОК 6, ОК 9 ПК 2.2	

железной дороги			
Тема 1.4.2 Организация консалтингового, анимационного, культурно-досугового сервиса	2		ОК 6, ОК 7, ОК 8 ПК 2.2
Практическая работа №22 Рассмотрение порядка предоставления маломобильным пассажирам отдельных видов услуг на вокзалах	4		ОК 4, ОК 5, ПК 2.2
Тема 1.4.3. Организация туристического (экскурсий по городу, посещений музеев и выставок) и гостиничного сервиса (бронирование и предоставление мест в гостиницах).	2		ОК 2, ОК 3, ОК 7 ПК 2.2
Внеаудиторная самостоятельная работа 10 Реферат на тему: Обслуживание чартерных рейсов при массовых перевозках групп туристов.	5		
Тема 1.4.4 Организация услуг банка и пункта обмена валюты. Услуги связи. Услуги торговли.	2		ОК 2, ОК 3, ОК 7 ПК 2.2
Практическая работа №23 Рассмотрение пассажирского комплекса как доступной среды для пассажиров с ограниченными возможностями	4		ОК 6, ОК 7, ПК 2.2
Тема 1.4.5 Поиск оптимальных возможностей и выбор эффективных методов оказания различных видов услуг на транспорте.	2		ОК 4, ОК 6, ПК 2.2
Практическая работа №24 Характеристика лиц, сопровождающих пассажиров с ограниченными возможностями	4		ОК 2.,ПК 2.2
Тема 1.4.6. Правила и условия перевозок пассажиров с детьми	3		ОК 3, ОК 6, ОК 9 ПК 2.3
Практическая работа №25 Изучение условий в VIP поезде от РЖД	5		ОК 4, ОК 5, ПК 2.3.
Практическая работа №26 Решение ситуационных задач при оказании услуг пассажирам с ограниченными возможностями	8		ОК.3, ОК 8, ОК9 ПК2.2
Тема 1.4.9 Перечень и технология оказания услуг пассажирам в VIP-залах пунктов отправления и прибытия транспорта.	2		ОК 2, ОК 3, ОК 6 ПК 2.3
Тема 1.4.10 Перечень и технология оказания услуг пассажирам в бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.	3		ОК 2, ПК 2.3
Внеаудиторная самостоятельная работа Составить кроссворд по теме: «Технология оказания услуг на жд вокзале»	4		

	<p>Практическая работа №27 Изучение приемов восстановления работоспособности для работников сервиса, необходимых в ходе обслуживания VIP- клиентов</p>	5	ОК8, ПК2.3
<p>Производственная практика (по профилю специальности) итоговая по модулю Виды работ</p> <p>Освоение норм и правил профессиональной этики делового общения Участие в обслуживании пассажиров на прямых и внутренних маршрутах в пунктах отправления и прибытия Участие в обслуживании пассажиров на прямых международных маршрутах в пунктах отправления и прибытия Участие в предоставлении дополнительных услуг пассажирам в процессе их встречи и посадки на транспортное средство Освоение технологии обслуживания пассажиров на транспортном средстве Участие в обслуживании транзитных и трансферных пассажиров внутренних маршрутов в начальном и промежуточном пунктах Освоение особенностей обслуживания транзитных и трансферных пассажиров международных маршрутов в начальном и промежуточном пунктах Освоение особенностей обслуживания в терминале и на транспортном средстве пассажиров особых категорий (VIP, инвалидов, больных, беременных женщин, детей)</p>	72		
<p>ВСЕГО часов по профессиональному модулю</p>		384	
<p>В том числе:</p>			
<p>Аудиторная учебная нагрузка</p>		208	
<p>Самостоятельная работа</p>		104	
<p>Производственная практика</p>		72	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1 Требования к материально-техническому обеспечению

Для реализации программы модуля предусмотрены следующие помещения: учебный кабинета организации и управления деятельностью служб сервиса на транспорте; мастерской организации сервиса на транспорте.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

–Стенды, схемы:

- 1 Схема железной дороги
- 2 Инструкции по безопасности движения
- 3 Габариты погрузки
- 4 Схема станции, горловины
- 5 Светофоры
- 6 Звуковые сигналы

Технические средства обучения:

- Компьютер,
- интерактивная доска SMART Board,
- проектор

Оборудование мастерской и рабочих мест мастерской:

- Бланки перевозочной и учетно-отчетной документации по грузовой и пассажирской работе
- Натуральные пособия: наборы штемпелей, электрокомпостер
- Комплект перевозочных документов
- Схема документооборота при централизованных расчетах за перевозки

4.2 Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Бочкарева, Н. А. Основы осуществления погрузочно-разгрузочных работ, организации размещения и хранения грузов : учебное пособие для СПО / Н. А. Бочкарева. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 232 с. — ISBN 978-5-4488-0241-6, 978-5-4497-0112-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/86519.html>
2. Глызина И.В. Перевозка грузов на особых условиях [Электронный ресурс]: учеб. пособие для СПО. — М.: ФГБУ ДПО «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте», 2017. — 107 с. Режим доступа: <http://umczdt.ru/books/40/39295/>
3. Демина Н.В., Куклева Н.В., Дороничев А.В. Транспортные характеристики и условия перевозок грузов на железнодорожном транспорте [Электронный ресурс]: учеб. пособие для ВПО. — М.: ФГБОУ «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте», 2015. — 163 с. Режим доступа: <http://umczdt.ru/books/40/39304/>
4. Захарова, Н. А. Пассажирская инфраструктура железнодорожного транспорта : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 266 с. — ISBN 978-5-4486-0616-8, 978-5-4488-0238-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/80324.html>

5. Клименко Е.Н. Обеспечение грузовых перевозок на железнодорожном транспорте [Электронный ресурс]: учеб. пособие для СПО. — М.: ФГБУ ДПО «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте», 2017. — 125 с. Режим доступа: <http://umczdt.ru/books/40/39296/>
Дополнительные источники:
1. Железнодорожный транспорт: Научно-теоретический технико-экономический журнал
2. Кудрявцева В.А. Организация железнодорожных пассажирских перевозок: учеб. пособие для студентов СПО. — М.: ОИЦ «Академия», 2013 (10)
3. Ковалев, В.И. Управление эксплуатационной работой на железнодорожном транспорте: учебник: в 2 т. / В.И. Ковалев и др.; под ред. В.И. Ковалева. — М.: ФГБОУ «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте», 2015. Т. 1: Технология работы станций. — 264 с. Режим доступа: <http://umczdt.ru/books/47/225940/>
4. Пазойский, Ю.О. Организация пригородных железнодорожных перевозок: учеб. пособие для ВПО / Ю.О. Пазойский и др.; под ред. Ю.О. Пазойского. — М.: ФГБОУ «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте», 2015. — 270 с. Режим доступа: <http://umczdt.ru/books/40/62155/>
5. Пазойский Ю.О., Шубко В.Г., Вакуленко С.П. Пассажирские перевозки на железнодорожном транспорте (примеры, задачи, модели, методы и решения) [Электронный ресурс]: учеб. пособие для ВПО. — М.: ФГБОУ «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте», 2016.— 364 с. Режим доступа: <http://umczdt.ru/books/40/39302/>
6. Эрлих Н.В., Эрлих А.В., Ефимова Т.Б., Папиловская Л.И. Информационные системы в сервисе оказания услуг при организации грузовых перевозок на железнодорожном транспорте: учеб. пособие для ВПО / Эрлих Н.В., Эрлих А.В., Ефимова Т.Б., Папиловская Л.И. — М.: ФГБУ ДПО «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте», 2019. — 213 с. - Режим доступа: <http://umczdt.ru/books/42/230291>
7. Российские железные дороги. РЖД: [Электронный ресурс]: [сайт]. — Электрон. дан. — Режим доступа: <http://www.rzd.ru/>, свободный
8. Техническая информация железнодорожного транспорта // Федеральное законодательство Российской Федерации и государственные стандарты: Региональный Центр Инновационных Технологий: [Электронный ресурс]: [сайт]. — Электрон. дан. — Режим доступа: <http://rcit.su/techinfo.html#techinfo-02>, свободный
9. Электронный ресурс «Железнодорожная информационно-справочная система». Форма доступа: www.railsystem.info, свободный

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 (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам):

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам): наличие 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».

Мастера: наличие 5–6 квалификационного разряда с обязательной стажировкой в профильных организациях не реже 1-го раза в 3 года. Наличие опыта деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным.

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

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
1	2	3
ПК 2.1.Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия транспорта	Демонстрация точности и скорости информационно-справочного обслуживания в пунктах отправления и прибытия транспорта	Устный экзамен оценка на практическом экзамене оценка выполнения работ по производственной практике
ПК 2.2.Организовывать обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта	Выполнение мероприятий по обслуживанию особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта	Решение ситуационных задач оценка выполнения практического задания, оценка выполнения работ по производственной практике
ПК 2.3.Организовывать обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта	Демонстрация навыков предоставляемых услуг для пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта Выполнение мероприятий по обслуживанию пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта	оценка на практическом экзамене, оценка выполнения практического задания, оценка выполнения работ по производственной практике

--	--	--

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

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
1	2	3
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	– демонстрация интереса к будущей специальности	наблюдение и оценка на практических занятиях, оценка выполнения работ по производственной практике
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	– выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в области обслуживания особых категорий пассажиров на железнодорожном транспорте; – оценка эффективности методов оказания услуг транспорта с учётом индивидуальных потребностях особых категорий пассажиров	наблюдение и оценка на практических занятиях, оценка выполнения работ по производственной практике
ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях	– решение профессиональных задач по обслуживанию пассажиров в пунктах прибытия и отправления транспорта при нестандартных ситуациях	наблюдение и оценка на практических занятиях, оценка выполнения работ по производственной практике
ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	– использование различных источников, включая информационно-справочное обслуживание в пунктах прибытия и отправления транспорта	наблюдение и оценка на практических занятиях, оценка выполнения работ по производственной практике
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности	– использование автоматизированных средств а производственно-диспетчерской системе управления сервиса на транспорте	наблюдение и оценка на практических занятиях, оценка выполнения работ по производственной практике
ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	– взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения	наблюдение и оценка на практических занятиях, оценка выполнения работ по производственной практике

<p>ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий</p>	<p>– самоанализ и коррекция результатов собственной работы</p>	<p>наблюдение и оценка на практических занятиях, оценка выполнения работ по производственной практике</p>
<p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации</p>	<p>– организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля</p>	<p>наблюдение и оценка на практических занятиях, оценка выполнения работ по производственной практике</p>
<p>ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности</p>	<p>– анализ инноваций в сфере сервиса на транспорте</p>	<p>наблюдение и оценка на практических занятиях, оценка выполнения работ по производственной практике</p>