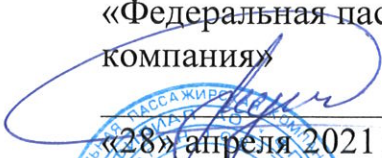


Государственное автономное профессиональное
образовательное учреждение Тюменской области
«Тюменский колледж транспортных технологий и сервиса»
(ГАПОУ ТО «ТКТТС»)

СОГЛАСОВАНО

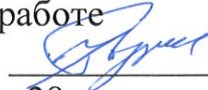
Главный инженер вагонного участка
Тюмень – структурное подразделение
Уральского филиала АО
«Федеральная пассажирская
компания»

 П.Г. Бусыгин
«28» апреля 2021 г.



УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора
по учебно - производственной
работе

 Н.Ф. Борзенко
«28» апреля 2021 г.

ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

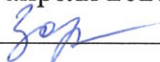
специальность 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

Тюмень 2021

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 (автоматики, информатики и сервиса)

протокол № 9 от «21» апреля 2021 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. лаборатор-ные 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	2	3	
МДК.02.01. Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта		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	2 4 2	ОК 1, ОК 9, ПК 2.1 ОК 2, ОК 9, ПК 2.1. ОК 1, ОК 9, ОК 4, ПК 2.1
	Внеаудиторная самостоятельная работа 1 Составить презентацию на тему «Классификация услуг транспорта».	6	
	Практическая работа №2 Выполнение сегментации рынка транспортных услуг (по потребностям) Тема 1.1.3 Виды сервиса на транспорте	6 2	ОК 1, ОК 6, ОК 7, ПК 2.1. ОК 1, ОК 9, ОК 4, ПК 2.1
	Внеаудиторная самостоятельная работа 2 Составить презентацию на тему «Виды услуг на транспорте».	6	
	Практическая работа №3 Изучение пакетов транспортных услуг Тема 1.1.4 Функции сервиса на транспорте	6 2	ОК 2, ОК 8, ПК 2.1 ОК 1, ОК 9, ОК 4, ПК 2.1
	Практическая работа №4 Рассмотрение укрупненных групп справочной информации	4	ОК 1, ОК 5, ОК 7 ПК 2.1
	Практическая работа №5 Изучение маркетинговых подходов в транспортном обслуживании населения	6	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 Технологии 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 процессов сервиса 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.	2	ОК 3, ОК 7, ПК 2.1
	Внеаудиторная самостоятельная работа 6 Изучение дополнительной литературы и составление сообщения по теме «Услуги связи на транспорте».	15	
	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)			ПК 2.2, ПК 2.3
	Тема 1.3.2 Основные и дополнительные характеристики и показатели качества обслуживания потребителей на транспорте.	2		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
	Тема 1.4.1 Организация услуг первой необходимости, пунктов питания	2		ОК 3, ОК 6, ОК 7, ПК 2.3
	Внеаудиторная самостоятельная работа 9 Сообщение на тему: Услуги пассажирам в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.	8		
	Практическая работа №21 Изучение порядка взаимодействия пассажира с ограниченными возможностями и	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, ОК 9 ПК 2.2
	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		

	Практическая работа №27 Изучение приемов восстановления работоспособности для работников сервиса, необходимых в ходе обслуживания VIP- клиентов	5	ОК8, ПК2..3
Производственная практика (по профилю специальности) итоговая по модулю Виды работ 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 технологий 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)		72	
ВСЕГО часов по профессиональному модулю		384	
В том числе:			
Аудиторная учебная нагрузка		208	
Самостоятельная работа		104	
Производственная практика		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.ru/techinfo.html#techinfo-02>, свободный
9. Электронный ресурс «Железнодорожная информационно-справочная система». Форма доступа: www.railsvstem.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

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