

БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ОРЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
«ОРЛОВСКИЙ ТЕХНИКУМ ПУТЕЙ СООБЩЕНИЯ ИМЕНИ В.А.ЛАПОЧКИНА»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**ПМ.02 ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСА В ПУНКТАХ ОТПРАВЛЕНИЯ И
ПРИБЫТИЯ ТРАНСПОРТА**

**43.02.06 Сервис на транспорте
(для железнодорожного транспорта)**

Базовая подготовка среднего профессионального образования

Программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальностям среднего профессионального образования (далее СПО)

43.02.06 Сервис на транспорте (для железнодорожного транспорта);

Организация-разработчик: БПОУ ОО «Орловский техникум путей сообщения им. В.А. Лапочкин»

Разработчики:

Корогодина А.Н., председатель предметно-цикловой комиссии железнодорожных дисциплин;

Маслов А.Н., преподаватель.

Рассмотрено, одобрено и рекомендовано к использованию на заседании предметно-цикловой комиссии железнодорожных дисциплин.

Протокол № 10 от «20» 06 2017 г.
н 10 19 06 2018

Проверено:
методист ОУ
Киселева Е.П.



Заместители директора:



Озерова Е.В.

Симонова Г.Н.

СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	5
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	14
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ).....	16

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ

ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

«Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта»

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО **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):

1. Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия транспорта.
2. Организовывать обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта.
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 работников по профессии 17334 Проводник пассажирского вагона.

1.2. Цели и задачи профессионального модуля — требования к результатам освоения профессионального 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. Рекомендуемое количество часов на освоение примерной программы профессионального модуля:

всего — 627 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося — 339 часов, включая

обязательную аудиторную учебную нагрузку обучающегося — 226 часов;

самостоятельную работу обучающегося — 113 часов;

учебная практика – 108 часов;

производственная практика — 180 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения 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 в 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
ОК 10	Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей)

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля для базовой подготовки

Код профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля*	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов), ч					Практика, ч	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		учебная	производственная (по профилю специальности)**
			Всего	в т.ч. практические занятия	в т.ч. курсовая работа (проект)	всего	в т.ч. курсовая работа (проект)		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 2.1–2.3	Раздел 1. Оказание услуг в пунктах отправления и прибытия транспорта	447	226	130	18	113	18	108	
	Производственная практика (по профилю специальности), ч	180							180
	Всего	627	226	130	18	113	18	108	180

Примечания: * — раздел профессионального модуля — часть программы профессионального модуля, которая характеризуется логической завершенностью и направлена на освоение одной или нескольких профессиональных компетенций. Раздел профессионального модуля может состоять из междисциплинарного курса или его части и соответствующих частей учебной и производственной практик. Наименование раздела профессионального модуля должно начинаться с отглагольного существительного и отражать совокупность осваиваемых компетенций, умений и знаний;

** — производственная практика (по профилю специальности) может проводиться параллельно с теоретическими занятиями междисциплинарного курса (рассредоточено) или в специально выделенный период (концентрированно).

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Оказание услуг в пунктах отправления и прибытия транспорта		627	
МДК. 02.01. Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта		339	
Тема 2.1. Сервис в транспортном обслуживании населения.	Содержание:	28	
	Место сервиса в транспортном обслуживании населения. Принципы и задачи транспортного сервиса в пассажирских перевозках. Основы сервисологии. Сегментация рынка пассажирских перевозок. Основные задачи транспортного сервиса в пассажирских перевозках. Оценка сегментации транспортного рынка	10	
	Практические занятия:	18	
	1 Выполнение оценки сегментации рынка транспортных услуг		
	2 Определение критериев выбора компании, оказывающей транспортные услуги, и их приоритетность		
	3 Выявление взаимосвязи цены транспортных услуг и спроса		
	4 Деление транспортного рынка по тарифам		
Тема 2.2. Информационно-справочное обслуживание пассажиров	Содержание:	46	
	Информационные услуги. Требования к предоставляемой информации. Связь транспортных и информационных услуг. Назначение информационно-справочных и консалтинговых систем на железнодорожном транспорте. Организация связи на транспорте. Технические средства связи, применяемые в производственно-диспетчерской системе управления сервисом на железнодорожном транспорте. Способы отображения информации.	22	

	Инновационные технологии в информационном обслуживании. Технические средства для отображения и передачи информации. Информационно-вычислительный центр железной дороги — ИВЦ, его назначение и основные задачи. Значение информационного обслуживания в организации перевозочного процесса на железнодорожном транспорте. Информирование в области безопасности пассажиров. Маркетинг транспортных услуг. Понятия и определения транспортного маркетинга. Маркетинговые подходы в транспорт		
	Практические занятия	24	
	1 Формирование укрупнённых групп справочной информации в зависимости от характера справок.		
	2 Проработка принципов информатизации в области железнодорожных пассажирских перевозок.		
	3 Определение критериев по созданию качественных информационных услуг.		
	4 Разработка проекта рекламных сообщений и плаката для транспортной компании.		
	5 Разработка веб-сайта или презентации в виде сайд-шоу для транспортной компании с целью привлечения пассажиропотока.		
	6 Разработка проекта плана мероприятий по совершенствованию информационно-справочного обслуживания пассажиров в поездах.		
	7 Выполнение правил составления и структура сообщений о возможной угрозе жизни и здоровью пассажиров.		
Тема 2.3. Сервис-центр по обслуживанию пассажиров	Содержание:	60	
	Назначение и структура сервис-центра. Сервисное обслуживание пассажиров на вокзале. Обслуживание пассажиров в дальнем и пригородном сообщениях. Обслуживание поездов дальнего следования проводниками. Транспортные услуги в туризме. Имидж сервис-центра. Фирменная торговая марка. Маркетинг сервис-центра.	20	
	Практические занятия:	40	
	1 Разработка торговой марки, фирменного товарного знака сервис-центра.		
	2 Структура сервис-центра на железнодорожном транспорте.		
	3 Составление схемы сертификации услуг сервис-центра.		
	4 Обоснование экономической эффективности работы сервис-центра.		
	5 Проработка вариантов схем прокладки туристических поездов.		
6 Выявление перспектив развития сервисного обслуживания в дальнейшем			

		сообщении.		
	7	Определение основных направлений развития сервисного обслуживания в пригородном железнодорожном сообщении.		
	8	Разработка маркетинговых целей для сервис-центров.		
	9	Формирование сервис-центром туристического продукта.		
	10	Формулировка правил делового этикета работников перевозчика.		
Тема 2.4. Организация обслуживания особых категорий пассажиров в пунктах отправления и прибытия железнодорожного транспорта	Содержание:		48	
	Технология обслуживания особых категорий пассажиров железнодорожного транспорта, пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями. Перечень услуг, предоставляемых комнатой матери и ребенка. Оформление проездных документов по системе «Экспресс», по ручной технологии и через Интернет для особых категорий пассажиров. Лица, пользующиеся правом бесплатного или льготного проезда. Сервис для особых категорий пассажиров.		12	
	Опыт транспортного обслуживания пассажиров особых категорий в иностранных государствах и на других видах транспорта. Направления совершенствования транспортных услуг для отдельных категорий пассажиров. Этика делового общения с различными категориями пассажиров. Сертификация услуг, предоставляемых пассажирам на вокзалах			
	Практические занятия		36	
	1	Работа с документами, подтверждающими право на льготу при оформлении проездных документов		
	2	Определение оптимальных возможностей и методов оказания услуг на железнодорожном транспорте с учетом индивидуальных потребностей особых категорий пассажиров		
	3	Проектирование пассажирского комплекса		
	4	Расчет платы за проезд льготных категорий пассажиров		
	5	Расчет платы за проезд пассажиров с детьми		
	6	Применение профессиональных качеств работников вокзала или сервис центра при обслуживании особых категорий пассажиров		
	7	Составление схемы сертификации услуг, предоставляемых пассажирам в дальнем сообщении		

Тема 2.5. Обслуживание пассажиров бизнес- и эконом-класса и класса «люкс»	Содержание:		26	
	Перечень и технология оказания услуг пассажиров в vip-залах Обслуживание пассажиров бизнес-,эконом-класса и класса «люкс». Поезда класса «премиум». Оборудование вагонов различной классности поезда класса «премиум». Требования к обслуживанию пассажиров в фирменных поездах. Технология организации туристического трансфера .		14	
	Практические занятия:		12	
	1	Проработка порядка предоставления пассажирам комплекса услуг, стоимость которых включается в стоимость проезда в вагонах повышенной комфортности экономичного и бизнес-класса, vip-залах, бизнес-салонах		
	2	Определение нормы суточной потребности пассажиров в питательных веществах		
	3	Применение знаний в области психологии в процессе общения с пассажирами в нестандартных ситуациях		
	4	Моделирование порядка проведения собеседования при отборе персонала для обслуживания пассажиров бизнес-, эконом-класса и класса «люкс»		
	5	Применение технологии организации туристического трансфера		
Самостоятельная работа при изучении раздела 1 Систематическая проработка конспектов занятий, учебных изданий и специальной нормативной литературы. Подготовка сообщений или презентаций. Работа над курсовым проектом			113	
Примерная тематика сообщений или презентаций: Устройство и технология работы информационного терминала. Разработка мероприятий, направленных на совершенствование системы по оказанию услуг различным категориям пассажиров. Мероприятия по привлечению пассажиропотока на железнодорожный транспорт. Разработка торговой марки и фирменного товарного знака для сервис-центра. Средства распространения информации среди потенциальных потребителей транспортных услуг. Эффект от рекламной информации. Структура рекламного сообщения				
Обязательная аудиторная учебная нагрузка по курсовой работе (проекту)			18	
Примерная тематика курсовой работы Технология работы пассажирского комплекса железнодорожного транспорта Содержание курсовой работы Введение				

1. Техничко-эксплуатационная характеристика пассажирской и пассажирской технической станций. 1.1. Техничко-эксплуатационная характеристика пассажирской станции. 1.2. Техничко-эксплуатационная характеристика пассажирской технической станции. 1.3. Размеры пассажирского движения. 2. Технологический процесс работы станций. 2.1. Организация работы пассажирской станции. 2.2. Организация работы пассажирской технической станции. 2.3. Расчет потребности маневровых локомотивов. 3. Оперативное планирование работы пассажирской станции. 3.1. Коэффициент использования путей станции. 3.2. Коэффициент использования маневрового локомотива. 4. Технологический процесс работы вокзала. 4.1. Техническая характеристика вокзала. 4.2. Производственная характеристика вокзала. 4.3. Расчет потребного количества касс. 4.4. Справочно-информационная работа. 4.5. Организация работы сервисного центра. 4.6. Работа багажного отделения. 4.7. Организация уборки помещения вокзала. 5. Обеспечение безопасности движения и охрана труда на станции. Заключение. Список литературы. Приложение. Схема пассажирской станции пассажирской технической станции. Суточный план график работы станции. Схема вокзального комплекса		
Учебная практика Виды работ: – оформление проездных документов особым категориям пассажиров; – ознакомление с технологией работы вокзала; – ознакомление с технологией работы сервис-центра; – документационное обеспечение управления работой пассажирского комплекса; – ознакомление с технологией выдачи информации на вокзале	108	
Производственная практика (по профилю специальности)	180	

Виды работ: – участие в технологическом процессе работы сервис-центра; – работа с техническими средствами связи; – предоставление пассажирам информации о прибытии и отправлении поездов; – участие в технологическом процессе работы справочного бюро; – информационно-справочное обслуживание пассажиров в пунктах отправления и прибытия поездов; – участие в технологическом процессе работы региональной дирекции по обслуживанию пассажиров (РДОП) (в качестве проводника вагона и др.) - приобретение и закрепление навыков работы в качестве дублёра – проводника пассажирского вагона.		
ВСЕГО:	627	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

2 — репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);

3 — продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие мастерской «Организация сервиса на транспорте»; лаборатории «Информационные технологии в профессиональной деятельности».

Оборудование мастерской «Организация сервиса на транспорте»:

- 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 пассажирским перевозкам;
- образцы проездных документов;
- прейскурант №10-02-16 по пассажирским перевозкам.

Оборудование лаборатории «Информационные технологии в профессиональной деятельности»:

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

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную производственную практику, которую рекомендуется проводить рассредоточено.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники:

1. Федеральный закон от 10.01.2003 г. № 17-ФЗ «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации» (с изм. от 7.07.2003 г.).
2. Федеральный закон Российской Федерации от 10.01.2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта».
3. Федеральный закон от 17.07.1999 г. № 181-ФЗ «Об основах охраны труда в Российской Федерации».
4. Распоряжение правительства Российской Федерации от 22.11.2008 г. № 1734р «Транспортная стратегия Российской Федерации на период до 2030 года».
5. Постановление Правительства Российской Федерации от 25.08.1992 г. № 621 «Об утверждении Положения о дисциплине работников железнодорожного транспорта Российской Федерации» (в ред.

Постановлений Правительства РФ от 25.12.1993 г. № 1341, от 23.04.1996 г. № 526, от 8.02.1999 г. № 134, от 14.07.2001 г. № 535).

6. Приказ МПС России от 26.07.2002 г. № 30 «Правила перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа на федеральном железнодорожном транспорте».

7. Постановление Правительства Российской Федерации от 2.03.2005 г. № 111 «Правила оказания услуг по перевозке пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности».

8. Постановление ФЭК от 17.06.2003 г. № 47-т/5 «Тарифное руководство № 1. Тарифы на перевозку грузов и услуг инфраструктуры, выполняемые российскими железными дорогами».

Учебники и учебные пособия:

1. Атанова М.А., Шутов И.Н. Основы организации билетно-кассовой работы. М.: ГОУ «УМЦ ЖДТ», 2007.

2. 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», 2005.

3. Кудрявцев В.А. Организация железнодорожных пассажирских перевозок. М.: Академия, 2008.

4. Лойко О.Т. Сервисная деятельность. М.: ГОУ «УМЦ ЖДТ», 2007.

5. Николашин В.М. Сервис на транспорте. М.: Академия, 2006.

6. Правила перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа: компьютерная обучающая программа. М.: ГОУ «УМЦ ЖДТ», 2005.

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

Дополнительные источники:

1. Транспорт России: еженедельная газета. Форма доступа: www.transportrussia.ru

2. Железнодорожный транспорт: журнал. Форма доступа: www.zdtmagazine.ru

3. Транспорт Российской Федерации: журнал. Форма доступа: www.rostransport.com

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Обязательным условием допуска к производственной практике (по профилю специальности) в рамках профессионального модуля «Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта» является освоение программы учебной практики для получения первичных профессиональных навыков в рамках профессионального модуля.

Перед изучением профессионального модуля обучающийся осваивает следующие дисциплины: «Сервисная деятельность», «Менеджмент», «Риски

и страхование на транспорте», «Правовое обеспечение профессиональной деятельности», «Информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности», «Государственный контроль на транспорте», «Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия», «Маркетинг», «Безопасность жизнедеятельности».

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

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

наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю модуля.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой, инженерно-педагогический состав: дипломированные специалисты — преподаватели междисциплинарных курсов, а также общепрофессиональных дисциплин: «Сервисная деятельность», «Менеджмент», «Риски и страхование на транспорте», «Правовое обеспечение профессиональной деятельности», «Информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности», «Государственный контроль на транспорте», «Маркетинг», «Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия», «Безопасность жизнедеятельности».

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
ПК 2.1. Организовывать и предоставлять пассажирам информационно- справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия транспорта	введение запроса информации в различных АСУ; выполнение анализа предоставляемой информации; обоснование правильности выбора АСУ, терминального обеспечения и других источников для запроса и предоставления информации; формулирование информационных сообщений в различной форме	экспертная оценка деятельности в форме подготовки сообщений или презентаций, зачеты по производственной практике, защита курсовой работы квалификационный экзамен
ПК 2.2. Организовывать обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с	ознакомление с документами пассажиров, подтверждающих их особую категорию (удостоверение об инвалидности, свидетельство о рождении, воинские удостоверения, заявки физических и юридических лиц на оформление проездных документов организованной группе лиц,	экспертная оценка деятельности в форме защиты отчетов по практическим занятиям; подготовки

ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта	удостоверения железнодорожников); демонстрация точности и грамотности оформления проездных документов особым категориям пассажиров; принятие решений по реконструкции и проектированию пассажирского комплекса с учетом потребностей особых категорий пассажиров	сообщений или презентаций; зачеты по производственной практике; защита курсовой работы; квалификационный экзамен
ПК 2.3. Организовывать обслуживание пассажиров в vip-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта	демонстрация правильности выбора комплекса услуг, предоставляемых пассажирам в вагонах разного класса организация туристического трансфера и бронирования автомобиля	экспертная оценка деятельности в форме защиты отчетов по практическим занятиям; подготовка сообщений или презентаций; зачеты по производственной практике; защита курсовой работы; квалификационный экзамен

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 профессиональные 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 профессии; формулирование цели обучения и плана карьерного роста	экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике, оценка сообщений или презентаций
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	применение методов и способов решения профессиональных задач в области оказания услуг в пунктах прибытия и отправления транспорта; выполнение анализа эффективности и качества выполнения	экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике,

		оценка сообщений или презентаций
ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях	решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области оказания услуг в пунктах прибытия и отправления транспорта	экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике, оценка сообщений или презентаций
ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	выполнение эффективного поиска необходимой информации; использование различных источников, включая электронные для поиска и предоставления информации	экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике, оценка сообщений или презентаций
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности	обоснование правильности выбора АСУ или других источников для запроса и предоставления информации	экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике, оценка сообщений или презентаций
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; демонстрация способности работать в команде	экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике, оценка сообщений или презентаций
ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий	проведение самоанализа и коррекции результатов собственной работы; проявление лидерских качеств	экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике, оценка сообщений или презентаций
ОК 8. Самостоятельно	организация самостоятельных занятий при	экспертное

определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	изучении профессионального модуля	наблюдение и оценка на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике, оценка сообщений или презентаций
ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности	проведение анализа инноваций в области сервисных услуг в пунктах прибытия и отправления транспорта	
ОК 10. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей)	демонстрация готовности к исполнению воинской обязанности	