

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

Санкт-Петербургское государственное  
бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«АКАДЕМИЯ ТРАНСПОРТНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

ПРИНЯТО  
на заседании педагогического совета  
Протокол  
от « 30 » августа 2022 г.  
№ 1

УТВЕРЖДЕНО  
Приказом директора  
СПб ГБПОУ «АТТ»  
от « 30 » августа 2022 г.  
№ \_\_\_\_\_

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Профессиональный модуль: ПМ.02 Организация сервиса в пунктах  
отправления и прибытия транспорта

Специальность: 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)  
базовая подготовка

Форма обучения	очная	
	на базе 9 кл.	на базе 11 кл.
Группа	ДС-21	
Курс	2, 3	
Семестр	3, 4, 5	
Обязательная аудиторная нагрузка, в т.ч.:	248	
- лекции, уроки, час.	86	
- практические занятия, час.	142	
- лабораторные занятия, час.	-	
- курсовой проект/работа, час.	20	
Практика:	108	
- учебная практика, час.	36	
- производственная практика, час.	72	
Самостоятельная работа, час.	70	
Максимальная учебная нагрузка, час.	318	
Форма промежуточной аттестации	экзамен по профессиональному модулю	

2022 г.

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) среднего профессионального образования (далее СПО) по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) базовая подготовка, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ № 470 от 07.05.2014 года.

Разработчик:

Синицына Е.Б., преподаватель СПб ГБПОУ «АТТ»

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой комиссии  
№ 11 «Организация перевозок и безопасность движения»

Протокол № 8 от «09» марта 2022 г.

Председатель ЦК Мордовец Д..А.

Проверено:

Зав. библиотекой Кузнецова В.В.

Методист Жуковская А.В.

Зав. методическим кабинетом Мельникова Е.В.

Рекомендовано и одобрено:

Методическим советом СПб ГБПОУ «АТТ»

Протокол № 4 от « 30 » марта 2022 г.

Председатель Методического совета Вишневская М.В.,  
зам. директора по УР

Акт согласования с работодателем

№ 9 от « 27 » апреля 2022 г.

## Содержание

1	Общая характеристика программы профессионального модуля	4
1.1	Цели и планируемые результаты освоения программы профессионального модуля	4
1.2	Использование часов вариативной части образовательной программы	
1.3	Распределение практического опыта, умений и знаний по элементам профессионального модуля	
2	Структура и содержание программы профессионального модуля	
2.1	Структура и объём профессионального модуля	
2.2	Распределение нагрузки по курсам и семестрам	
2.3	Тематический план и содержание профессионального модуля	
3	Условия реализации программы профессионального модуля	
3.1	Материально-техническое обеспечение	
3.2	Информационное обеспечение	
4	Контроль и оценка результатов освоения программы профессионального модуля	
4.1	Результаты освоения, критерии и методы оценки	
4.2	Формы промежуточной аттестации	
	Приложение 1 Комплект контрольно-оценочных средств по профессиональному модулю	
	Приложение 2 Комплект контрольно-оценочных средств по междисциплинарному курсу МДК.01.01 Устройство автомобилей	
	Приложение 3 Комплект контрольно-оценочных средств по междисциплинарному курсу МДК.01.02 Автомобильные и эксплуатационные материалы	
	Приложение 4 Комплект контрольно-оценочных средств по междисциплинарному курсу...	
	...	

# **1 Общая характеристика программы профессионального модуля**

## **1.1 Цели и планируемые результаты освоения программы профессионального модуля**

**Цели профессионального модуля:** в результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности.

Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта

**Задачи профессионального модуля:** в результате изучения обучающийся должен

Иметь практический опыт:

ПО1 - информационно-справочного обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта.

ПО2 - определения оптимальных возможностей и методов оказания услуг транспорта с учетом индивидуальных потребностей особых категорий пассажиров.

ПО3 - обслуживания пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления прибытия транспорта.

Уметь:

У1 - работать с техническими средствами связи.

У2 - своевременно предоставлять пассажирам информацию о прибытии и отправлении транспорта.

У3 - осуществлять справочное обслуживание пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта.

У4 - осуществлять обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта.

У5 - осуществлять обслуживание пассажиров в VIP- залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.

Знать:

З1 - назначение информационно-справочных и систем на транспорте.

З2 - организацию связи на транспорте.

З3 - технические средства связи, применяемые в производственно-диспетчерской системе управления сервисом на транспорте.

З4 - технологию информационно-справочного обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта.

З5 - правила и условия перевозок категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями).

З6 - перечень услуг комнаты матери и ребенка.

З7 - технологию обслуживания особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта.

З8 - перечень и технологию оказания услуг пассажирам в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.

**Изучение профессионального модуля направлено на формирование следующих общих и профессиональных компетенций или их составляющих (элементов), достижения личностных результатов.**

Общие компетенции.

ОК 01 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 02 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 03 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 04 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 05 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 06 Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 07 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 08 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 09 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

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

#### Профессиональные компетенции.

ПК 2.1 Организовывать и предоставлять пассажирам и грузовым потребителям 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

#### Личностные результаты.

ЛР 6 Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.

ЛР 7 Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

ЛР 8 Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.

ЛР 10 Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.

ЛР 13 Готовность обучающегося соответствовать ожиданиям работодателей: ответственный сотрудник, дисциплинированный, трудолюбивый, нацеленный на достижение поставленных задач, эффективно взаимодействующий с членами команды, сотрудничающий с другими людьми, проектно мыслящий.

ЛР 14 Приобретение обучающимся навыка оценки информации в цифровой среде, ее достоверность, способности строить логические умозаключения на основании поступающей информации и данных.

ЛР 19 Уважительные отношения обучающихся к результатам собственного и чужого труда.

ЛР 20 Ценностное отношение обучающихся к своему здоровью и здоровью окружающих, здоровому образу жизни и здоровой окружающей среде и т.д.

ЛР 25 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ЛР 26 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.

ЛР 28 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ЛР 29 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ЛР 31 Активно применяющий полученные знания на практике.

ЛР 32 Способный анализировать производственную ситуацию, быстро принимать решения.

ЛР 33 Проявление терпимости и уважения к обычаям и традициям народов России и других государств, способности к межнациональному и межконфессиональному согласию.

ЛР 35 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ЛР 39 Проявлять доброжелательность к окружающим, деликатность, чувство такта и готовность оказать услугу каждому кто в ней нуждается.

## 1.2 Использование часов вариативной части образовательной программы

Профессиональный модуль не предусматривает использование часов вариативной части.

## 1.3 Распределение практического опыта, умений и знаний по элементам профессионального модуля

Наименование элемента профессионального модуля	Практический опыт, умения и знания
МДК. 02.01 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта	<u>Иметь практический опыт:</u> <ul style="list-style-type: none"><li>- информационно-справочного обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта;</li><li>- определения оптимальных возможностей и методов оказания услуг транспорта с учетом индивидуальных потребностей особых категорий пассажиров</li><li>- обслуживания пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления прибытия транспорта;</li></ul>
	<u>Уметь:</u> <ul style="list-style-type: none"><li>- работать с техническими средствами связи;</li><li>- своевременно предоставлять пассажирам информацию о прибытии и отправлении транспорта;</li><li>- осуществлять справочное обслуживание пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта;</li><li>- осуществлять обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта;</li><li>- осуществлять обслуживание пассажиров в VIP- залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта;</li></ul>
	<u>Знать:</u> <ul style="list-style-type: none"><li>- назначение информационно-справочных и систем на транспорте;</li><li>- организацию связи на транспорте;</li><li>- технические средства связи, применяемые в производственно-диспетчерской системе управления сервисом на транспорте;</li></ul>

Наименование элемента профессионального модуля	Практический опыт, умения и знания
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- технологию информационно-справочного обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта;</li> <li>- правила и условия перевозок категорий пассажиров (пассажиры с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями);</li> <li>- перечень услуг комнаты матери и ребенка;</li> <li>- технологию обслуживания особых категорий пассажиров (пассажиры с детьми, и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта;</li> <li>- перечень и технологию оказания услуг пассажирам в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.</li> </ul>
УП. 02 Учебная практика	<p><u>Иметь практический опыт:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- информационно-справочного обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта;</li> </ul> <p><u>Уметь:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- работать с техническими средствами связи;</li> <li>- осуществлять справочное обслуживание пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта;</li> <li>- осуществлять обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиры с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта;</li> <li>- осуществлять обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта;</li> </ul>
	<p><u>Знать:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- технические средства связи, применяемые в производственно-диспетчерской системе управления сервисом на транспорте;</li> <li>- технологию информационно-справочного обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта;</li> </ul>
ПП. 02 Производственная практика (по профилю специальности)	<p><u>Иметь практический опыт:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- информационно-справочного обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта;</li> <li>- определения оптимальных возможностей и методов оказания услуг транспорта с учетом индивидуальных потребностей особых категорий пассажиров</li> <li>- обслуживания пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта;</li> </ul> <p><u>Уметь:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- работать с техническими средствами связи;</li> <li>- своевременно предоставлять пассажирам информацию о прибытии и отправлении транспорта;</li> <li>- осуществлять справочное обслуживание пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта;</li> <li>- осуществлять обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиры с детьми, инвалидов и пассажиров</li> </ul>

Наименование элемента профессионального модуля	Практический опыт, умения и знания
	<p>с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять обслуживание пассажиров в VIP- залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта;</li> </ul> <p><u>Знать:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- назначение информационно-справочных и систем на транспорте;</li> <li>- организацию связи на транспорте;</li> <li>- технические средства связи, применяемые в производственно-диспетчерской системе управления сервисом на транспорте;</li> <li>- технологию информационно-справочного обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта;</li> <li>- правила и условия перевозок категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями);</li> <li>- перечень услуг комнаты матери и ребенка;</li> <li>- технологию обслуживания особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта;</li> <li>- перечень и технологию оказания услуг пассажирам в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.</li> </ul>



## 2 Структура и содержание программы профессионального модуля

### 2.1 Структура и объем профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования элементов профессионального модуля	Максимальная учебная нагрузка, час.	Самостоятельная работа, час.	Обязательная аудиторная учебная нагрузка, час:					Практика
				всего	в том числе				
					теоретическое обучение	практические занятия	лабораторные занятия	курсовой проект/работы	
ОК 01-10 ПК 2.1-2.3	МДК. 02.01 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта	210	70	140	86	34		20	
	УП.02.01 Учебная практика	36				36			36
	ПП.02.01 Производственная практика (по профилю специальности)	72				72			72
	<b>Итого объем образовательной программы</b>	<b>318</b>	<b>70</b>	<b>248</b>	<b>86</b>	<b>142</b>		<b>20</b>	<b>108</b>

## 2.2 Распределение часов по курсам и семестрам

### Распределение часов по курсам и семестрам на базе основного общего образования (9 классов)

Междисциплинарный курс: МДК.02.01 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта

№ п/п	Курс Семестр	I		II		III		IV		ИТОГО
		1	2	3	4	5	6	7	8	
1.	<b>Обязательная аудиторная нагрузка, в т.ч.:</b>			32	72	36				140
	- лекции, уроки, час.			20	30	36				86
	- практические занятия, час.			12	22					34
	- лабораторные занятия, час.									
	- курсовой проект/работа, час.				20					20
2.	<b>Самостоятельная работа, час.</b>			16	36	18				70
3.	<b>Максимальная нагрузка, час.</b>			48	108	54				210
4.	<b>Форма промежуточной аттестации</b>									

Учебная практика: УП.02.01 Учебная практика

№ п/п	Курс Семестр	I		II		III		IV		ИТОГО
		1	2	3	4	5	6	7	8	
5.	<b>Обязательная аудиторная нагрузка, в т.ч.:</b>				36					
	- лекции, уроки, час.									
	- практические занятия, час.				36					
	- лабораторные занятия, час.									
	- курсовой проект/работа, час.									
6.	<b>Самостоятельная работа, час.</b>				0					
7.	<b>Максимальная нагрузка, час.</b>				36					
8.	<b>Форма промежуточной аттестации</b>				ДЗ					

Производственная практика: ПП.02 Производственная практика по профилю специальности

№ п/п	Курс	I		II		III		IV		ИТОГО
	Семестр	1	2	3	4	5	6	7	8	
9.	<b>Обязательная аудиторная нагрузка, в т.ч.:</b>					72				
	- лекции, уроки, час.									
	- практические занятия, час.					72				
	- лабораторные занятия, час.									
	- курсовой проект/работа, час.									
10.	<b>Самостоятельная работа, час.</b>					0				
11.	<b>Максимальная нагрузка, час.</b>					72				
12.	<b>Форма промежуточной аттестации</b>					ДЗ				

### 2.3 Тематический план и содержание профессионального модуля

№ занятия	Наименование элементов профессионального модуля, разделов и тем междисциплинарных курсов. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр.	Коды формируемых компетенций, личностных результатов
	<b>МДК.02.01 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта.</b>				
	<b>Семестр 3 (9 кл.)</b>				
	<b>Раздел 1. Основные составляющие процесса сервиса на транспорте</b>	<b>8</b>			
1.	Тема 1.1 Роль транспорта в социально-экономическом развитии страны. Определение и особенности транспортного сервиса. Сравнение различных видов транспорта.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 01- 09 ЛР 10, 19
2.	Тема 1.2 Сервис в транспортном обслуживании населения. Виды сервисного обслуживания. Место сервиса в транспортном обслуживании населения.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 01- 09 ЛР 10, 25
3.	Тема 1.3 Организация и управления процессом оказания услуг. Принципы и задачи транспортного сервиса в пассажирских перевозках. Организация обслуживания потребителей автотранспортных предприятий. <b>Самостоятельная работа №1:</b> создание презентации на тему: «Сравнение различных видов транспорта»	2 6	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 01- 09 ЛР 10, 25
4.	<b>Практическое занятие №1:</b> Составление характеристики по видам сервиса на транспорте.	2	Методическое указание по выполнению практической работы	О1, О2, Д1, Д2	ОК 01- 09 ПК 2.1-2.3 ЛР 7, 14
	<b>Раздел 2. Организация сервиса на автомобильном транспорте при пассажирских перевозках</b>	<b>12</b>			
5.	Тема 2.1 Сегментация рынка пассажирских перевозок. Понятие «сегментация». Оценка сегментации транспортного рынка	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 01- 09 ЛР 10, 25

№ занятия	Наименование элементов профессионального модуля, разделов и тем междисциплинарных курсов. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр.	Коды формируемых компетенций, личностных результатов
	. Сегментация рынка пассажирских перевозок Разделение потребителей на сегменты.				
6.	<b>Практическое занятие №2</b> создание круговой диаграммы : «Сегментация рынка пассажирских перевозок»	2	Методическое указание по выполнению практической работы	О1, О2, Д1, Д2	ОК 01- 09 ПК 2.1-2.3 ЛР 8, 35
7.	Тема 2.2 Основные стратегические направления в сфере автотранспортных услуг. Виды автотранспортных услуг. Дополнительные и нетрадиционные услуги. Новейшие достижения в коммуникации и информатизации. Планирование объёма и качества сервисных услуг в сфере автотранспорта.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 01- 09 ЛР 10, 20
8.	Тема 2.3 Виды пассажирских сообщений и структура пассажирских перевозок. Величина и структура пассажирских перевозок на видах транспорта. Показатели транспортной обеспеченности территорий и динамики пассажирских потоков . Определение потребности пассажиров в поездках.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 01- 09 ЛР 29, 33
9.	Тема 2.4 Технологические требования к пассажирским перевозкам Моделирование ситуаций транспортного обслуживания. Ситуации городских пассажирских перевозок.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 01- 09 ЛР 32, 35
	<b>Самостоятельная работа №2:</b> подготовка презентации на тему: «Проблемы эффективного использования подвижного состава в городских пассажирских перевозках»	4			
10.	<b>Практическое занятие №3</b> Пространственно-временная классификация ситуаций транспортного обслуживания жителей города	2	Методическое указание по выполнению практической	О1, О2, Д1, Д2	ОК 01- 09 ПК 2.1-2.3 ЛР 19, 28

№ занятия	Наименование элементов профессионального модуля, разделов и тем междисциплинарных курсов. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр.	Коды формируемых компетенций, личностных результатов
			работы		
	<b>Раздел 3. Информационно-справочное обслуживание пассажиров</b>	<b>12</b>			
<b>11.</b>	Тема 3.1 Назначение информационно-справочных и консалтинговых систем на автомобильном транспорте. Информационные услуги. Требования к предоставляемой информации. Связь транспортных и информационных услуг. Проработка принципов информатизации в области автомобильных пассажирских перевозок. Определение критериев по созданию качественных информационных услуг	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 01- 09 ЛР 6, 14
<b>12.</b>	<b>Практическое занятие №4</b> Формирование укрупненных групп справочной информации в зависимости от характера справок	2	Методическое указание по выполнению практической работы	О1, О2, Д1, Д2	ОК 01- 09 ПК 2.1-2.3 ЛР 6, 14
<b>13.</b>	Тема 3.2 Технические средства связи, применяемые в производственно-диспетчерской системе управления сервиса на автомобильном транспорте. Инновационные технологии в информационном обслуживании. Организация связи на транспорте. Технические средства для отображения и передачи информации.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 01- 09 ЛР 31, 35
<b>14.</b>	<b>Практическое занятие №5</b> Разработка проекта рекламного сообщения и плаката для транспортной компании.	2	Методическое указание по выполнению практической работы	О1, О2, Д1, Д2	ОК 01- 09 ПК 2.1-2.3 ЛР 7, 10
<b>15.</b>	Тема 3.3 Значение информационного обслуживания в организации перевозочного процесса на автомобильном транспорте.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 01- 09 ЛР 25, 35

№ занятия	Наименование элементов профессионального модуля, разделов и тем междисциплинарных курсов. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр.	Коды формируемых компетенций, личностных результатов
	Информирование в области безопасности пассажиров. Понятие и определение транспортного маркетинга. Выполнение правил составления и структура сообщений о возможной угрозе жизни и здоровью пассажиров.				
	<b>Самостоятельная работа №3</b> Устройство и технология работы информационного терминала.	6			
16.	<b>Практическое занятие №6</b> Разработка веб-сайта или презентации в виде слайд-шоу для транспортной компании с целью привлечения пассажиропотока.	2	Методическое указание по выполнению практической работы	О1, О2, Д1, Д2	ОК 01- 09 ПК 2.1-2.3 ЛР 25, 35
	<b>Всего за семестр</b>	<b>48</b>			
	<b>Семестр 4 (9 кл.)</b>				
	<b>Раздел 4.</b> <b>Сервис-центры по обслуживанию пассажиров</b>	<b>20</b>			
17.	Тема 4.1 Место сервиса в транспортном обслуживании населения. Комплекс услуг, предоставляемых пассажирам. Развитие сервиса в пассажирских перевозках.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 01- 09 ЛР 7, 10
18.	Тема 4.2 Основные задачи транспортного сервиса в пассажирских перевозках. Создание сети СЦ. Социальные, технические и технологические аспекты сервиса. Управление сервисным обслуживанием пассажиров.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 01- 09 ЛР 10, 28
19.	Тема 4.3 Назначение и структура сервис-центра. Сервисное обслуживание пассажиров. Требования, которые должны учитываться и соблюдаться пассажирскими компаниями и СЦ. Сервисное обслуживание пассажиров на вокзале.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 01- 09 ЛР 7, 25
20.	<b>Практическое занятие №7</b> Определение основных направлений развития сервисного обслуживания в пригородном автомобильном	2	Методическое указание по	О1, О2, Д1, Д2	ОК 01- 09 ПК 2.1-2.3

№ занятия	Наименование элементов профессионального модуля, разделов и тем междисциплинарных курсов. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр.	Коды формируемых компетенций, личностных результатов
	сообщении.		выполнению практической работы		ЛР 7, 25
21.	Тема 4.4 Сегментирование рынка пассажирских перевозок. Маркетинг транспортных услуг. Сегментация в пригородных перевозках.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 01- 09 ЛР 8, 32
22.	<b>Практическое занятие № 8</b> Формирование сервис-центром туристского продукта.	2	Методическое указание по выполнению практической работы	О1, О2, Д1, Д2	ОК 01- 09 ПК 2.1-2.3 ЛР 32, 39
23.	Тема 4.5 Имидж сервис-центра. Разработка торговой марки, фирменного товарного знака сервис-центра.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 01- 09 ЛР 10, 14
24.	<b>Практическое занятие № 9</b> Разработка торговой марки, фирменного товарного знака сервис-центра.	2	Методическое указание по выполнению практической работы	О1, О2, Д1, Д2	ОК 01- 09 ПК 2.1-2.3 ЛР 8, 29
25.	Тема 4.6 Обслуживание пассажиров в дальнем и пригородном сообщениях. Технология междугородных и международных маршрутных перевозок, организация междугородных автобусных перевозок.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 01- 09 ЛР 20, 31
	<b>Самостоятельная работа № 4</b> создание презентации по теме: «Особенности организации международных перевозок»	6			
26.	<b>Практическое занятие № 10</b> Выявление перспектив развития сервисного обслуживания в дальнем сообщении.	2	Методическое указание по выполнению практической	О1, О2, Д1, Д2	ОК 01- 09 ПК 2.1-2.3 ЛР 32, 33



№ занятия	Наименование элементов профессионального модуля, разделов и тем междисциплинарных курсов. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр.	Коды формируемых компетенций, личностных результатов
			работы		
	<b>Раздел 5. Организация обслуживания особых категорий пассажиров в пунктах отправления и прибытия автомобильного транспорта</b>	<b>10</b>			
<b>27.</b>	Тема 5.1 Технология обслуживания особых категорий пассажиров автомобильного транспорта, пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями. Лица, пользующиеся правом бесплатного или льготного проезда . Перечень услуг, предоставляемых комнатой матери и ребенка. Оформление проездных документов по ручной технологии и через Интернет для особых категорий пассажиров. Лица, пользующиеся правом бесплатного или льготного проезда.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 01- 09 ЛР 6, 26
<b>28.</b>	Тема 5.2 Сервис для особых категорий пассажиров. Перечень услуг, предоставляемых комнатой матери и ребенка. Профессиональные качества работников вокзала или сервис-центра при обслуживании пассажиров.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 01- 09 ЛР 13, 19
<b>29.</b>	<b>Практическое занятие № 11</b> Сервис для особых категорий пассажиров.	2	Методическое указание по выполнению практической работы	О1, О2, Д1, Д2	ОК 01- 09 ПК 2.1-2.3 ЛР 7, 8
<b>30.</b>	Тема 5.3 Направления совершенствования транспортных услуг для отдельных категорий пассажиров. Определение оптимальных возможностей и методов оказания услуг на автомобильном транспорте с учетом индивидуальных потребностей особых категорий пассажиров. Опыт транспортного обслуживания пассажиров особых категорий в иностранных государствах и на других видах транспорта. Сертификация услуг, предоставляемых пассажирам на автовокзалах.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 01- 09 ЛР 10, 28

№ занятия	Наименование элементов профессионального модуля, разделов и тем междисциплинарных курсов. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр.	Коды формируемых компетенций, личностных результатов
	<b>Самостоятельная работа № 5</b> Разработка мероприятий, направленных на совершенствование системы по оказанию услуг различным категориям пассажиров.	6			
31.	<b>Практическое занятие № 12</b> Решение транспортных задачи по комплексу услуг пассажирского транспорта.	2	Методическое указание по выполнению практической работы	О1, О2, Д1, Д2	ОК 01- 09 ПК 2.1-2.3 ЛР 13, 25
	<b>Раздел 6. Обслуживание пассажиров VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта</b>	<b>10</b>			
32.	Тема 6.1 Перечень и технология оказания услуг пассажиров в vip-залах. Процедура регистрации и оформления багажа. Группы пассажиров пользующие услугами vip-залов.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 01- 09 ЛР 7, 10
33.	Тема 6.2 Обслуживание пассажиров бизнес- и эконом-класса. Перечень основных услуг по обслуживанию клиентов. Перечень дополнительных услуг по обслуживанию клиентов бизнес-класса.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 01- 09 ЛР 33, 39
34.	<b>Практическое занятие № 13</b> Проработка порядка предоставления пассажирам комплекса услуг, стоимость которых включается в стоимость проезда в автобусах повышенной комфортности, экономичного и бизнес-класса, vip-залах, бизнес-салонах.	2	Методическое указание по выполнению практической работы	О1, О2, Д1, Д2	ОК 01- 09 ПК 2.1-2.3 ЛР 7, 10
35.	Тема 6.3 Требования к обслуживанию пассажиров. Перечень требований по обслуживанию клиентов. Качество обслуживания клиентов.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 01- 09 ЛР 20, 26
	<b>Самостоятельная работа № 6</b> составление презентации по теме: «Применение знаний в области психологии в процессе общения с пассажирами в нестандартных ситуациях	6			
36.	<b>Практическое занятие № 14</b> Моделирование порядка проведения	2	Методическое	О1, О2, Д1, Д2	ОК 01- 09

№ занятия	Наименование элементов профессионального модуля, разделов и тем междисциплинарных курсов. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр.	Коды формируемых компетенций, личностных результатов
	собеседования при отборе персонала для обслуживания пассажиров бизнес-, эконом-класса и класса «люкс».		указание по выполнению практической работы		ПК 2.1-2.3 ЛР 33, 39
	<b>Раздел 7. Качество транспортного обслуживания пассажиров</b>	<b>12</b>			
37.	Тема 7.1 Концепция обеспечения качества обслуживания потребителей во всех сферах деятельности транспортного сервиса. Основы управления качеством. Система транспортного обслуживания. Структура показателей качества обслуживания пассажиров.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 01- 09 ЛР 7, 10
38.	<b>Практическое занятие № 15</b> Размещение объектов сервиса.	2	Методическое указание по выполнению практической работы	О1, О2, Д1, Д2	ОК 01- 09 ПК 2.1-2.3 ЛР 35, 39
39.	Тема 7.2 Показатели и нормативы качества обслуживания при пассажирских перевозках. Моделирование ситуаций транспортного обслуживания. Показатели качества обслуживания пассажиров. Затраты времени пассажиров на поездку.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 01- 09 ЛР 20, 31
40.	<b>Практическое занятие № 16</b> Расчёт показателей качества при обслуживании пассажиров.	2	Методическое указание по выполнению практической работы	О1, О2, Д1, Д2	ОК 01- 09 ПК 2.1-2.3 ЛР 29, 31
41.	Тема 7.3 Нормативно-правовые документы в области качества обслуживания на транспорте. Перечень нормативных документов в области качества обслуживания пассажиров. Сертификация услуг по перевозке	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 01- 09 ЛР 13, 14

№ занятия	Наименование элементов профессионального модуля, разделов и тем междисциплинарных курсов. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр.	Коды формируемых компетенций, личностных результатов
	пассажирами автомобильным транспортом.				
	<b>Самостоятельная работа № 7</b> Специфика предоставления сервисных услуг при перемещении пассажиров по маршруту с использованием автомобильного транспорта.	6			
<b>42.</b>	<b>Практическое занятие № 17</b> Минимизация затрат с помощью краткосрочных графиков при обслуживании клиентов.	2	Методическое указание по выполнению практической работы	О1, О2, Д1, Д2	ОК 01- 09 ПК 2.1-2.3 ЛР 14, 25
	<b>Всего за семестр</b>	<b>76</b>			
	<b>Семестр 5 (9 кл.)</b>				
	<b>Раздел 8 Транспортные услуги в туризме</b>	<b>12</b>			
<b>43.</b>	Тема 8.1 Транспорт и его роль в туристическом бизнесе. Использование транспортных средств при туристских путешествиях. Классификация транспортных путешествий и транспортных средств.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 01- 09 ЛР 35, 39
<b>44.</b>	Тема 8.2 Современные глобальные системы бронирования и резервирования. Компьютерные системы резервирования билетов и их функции. Технология работы и преимущества современных систем бронирования и резервирования.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 01- 09 ЛР 25, 31
<b>45.</b>	Тема 8.3 Автомобильные перевозки в туристических путешествиях. Организация туристических путешествий на внутренних маршрутах. Специфика организации туристских путешествий на международных маршрутах. Рынок международных автобусных перевозок в России и странах Западной Европы.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 01- 09 ЛР 10, 20
<b>46.</b>	Тема 8.4 Автобусный туризм. Виды и назначение автобусов. Документальное обеспечение автобусных маршрутов. Права и ответственность пассажира и	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 01- 09 ЛР 10, 26

№ занятия	Наименование элементов профессионального модуля, разделов и тем междисциплинарных курсов. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр.	Коды формируемых компетенций, личностных результатов
	перевозчика. Организация обслуживания туристов и экскурсантов в автобусе.				
47.	Тема 8.5 Организация перевозок туристов воздушным транспортом. Правовые аспекты организации международных полетов. Формы взаимодействия туристических фирм и авиакомпаний. Технология обслуживания туристов на международных авиалиниях. Услуги воздушной перевозки.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 01- 09 ЛР 28, 39
48.	Тема 8.6 Организация перевозок туристов железнодорожным видом транспорта. Железнодорожный транспорт и его использование в туристическом бизнесе. Специальные туристско-экскурсионные поезда. Групповые железнодорожные туры: правила использования. <b>Самостоятельная работа № 8</b> подготовка презентации по теме «Повышение качества обслуживания туристов».	2    6	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 01- 09 ЛР 14, 25
	<b>Раздел 9 Транспортно-логистический сервис</b>	<b>24</b>			
49.	Тема 9.1 Основные положения транспортно-экспедиционного обслуживания. Понятия и определения транспортно-экспедиционного обслуживания. Субъекты транспортно-экспедиционного обслуживания. Система услуг транспортно-экспедиционного обслуживания. Значение транспортно-экспедиционного обслуживания в транспортном процессе.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 01- 09 ЛР 28, 29
50.	Тема 9.2 Выбор способа транспортного обеспечения. Транспортно-технологическая схема доставки. Критерии выбора способа доставки. Сферы использования различных видов транспорта. Выбор автомобильного перевозчика. Выбор подвижного состава и расчет его количества . Показатели транспортного процесса Этапы транспортно-технологической схемы доставки товара.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 01- 09 ЛР 31, 32

№ занятия	Наименование элементов профессионального модуля, разделов и тем междисциплинарных курсов. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр.	Коды формируемых компетенций, личностных результатов
51.	Тема 9.3 Участники системы доставки грузов. Звенья цепи поставок. Экспедиторы и их услуги. Организаторы транспортного процесса. Склады. Перевозчики.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 01- 09 ЛР 14, 28
52.	Тема 9.4 Система услуг транспортно-экспедиционного обслуживания. Классификация услуг транспортно-экспедиционного обслуживания. Организации, оказывающие услуги.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 01- 09 ЛР 32, 35
53.	Тема 9.5 Параметры оценки уровня качества грузовых потребителей. Виды информации, необходимой для определения требований потребителей к уровню качества, Параметры системы качества доставки грузов.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 01- 09 ЛР 7, 8
54.	Тема 9.6 Грузовые терминальные системы. Маркетинг в сфере грузовых перевозок. Нормативное обеспечение перевозок. Организация перевозок. Организация погрузочно-разгрузочных работ.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 01- 09 ЛР 32, 35
55.	Тема 9.7 Структура и содержание экспорта транспортных услуг. Формирование рынка транспортных услуг. Основные направления развития экспорта транспортных услуг. Экспорт транспортных услуг.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 01- 09 ЛР 29, 31
56.	Тема 9.8 Значение складских операций в логистическом процессе. Роль складов в деятельности компании. Виды и классификация складов. Основные отличия склада производственной или торговой компании от коммерческого склада.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 01- 09 ЛР 14, 19
57.	Тема 9.9 Определение оптимального местоположения склада. Расположение склада производственного назначения. Расположение склада торговой компании. Расположение перевалочных складов.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 01- 09 ЛР 26, 35
58.	Тема 9.10 Оборудование склада.	2	Презентация по	О1, О2, Д1, Д2	ОК 01- 09

№ занятия	Наименование элементов профессионального модуля, разделов и тем междисциплинарных курсов. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр.	Коды формируемых компетенций, личностных результатов
	Внешнее складское оборудование. Стеллажное оборудование. Подъемно-транспортное оборудование.		теме занятия		ЛР 14, 28
59.	Тема 9.11 Складская технология. Факторы, влияющие на формирование технологии. Порядок разработки технологии склада. Составляющие части складской технологии.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 01- 09 ЛР 10, 25
60.	Тема 9.12 Основные показатели эффективности работы склада. Эффективность складских операций в зависимости от принадлежности склада.	2	Презентация по теме занятия	О1, О2, Д1, Д2	ОК 01- 09 ЛР 19, 32
	<b>Самостоятельная работа № 9</b> подготовка презентации по теме «Автоматизированная система управления складом».	6			
	<b>Самостоятельная работа № 10</b> подготовка презентации по теме «Грузовые терминальные системы».	6			
	<b>Курсовая работа.</b>	<b>32</b>			
61.	Выбор темы курсового проекта. Структура, цели и задачи.	2			
62.	Список литературы. Содержание, план, оформление.	2			
63.	Обработка, систематизация информации по курсовой работе.	2			
64.	Обработка, систематизация информации по курсовой работе.	2			
65.	Введение и теоретическая часть.	2			
66.	Исследование проблемы. Практическая часть исследования.	2			
67.	Экономическая целесообразность. Основные направления и перспективы решения проблемы.	2			
68.	Выводы. Заключение. Приложения. Оформление согласно МУ.	2			
69.	Создание презентации по курсовой работе. Подготовка к защите.	2			
70.	Защита курсовой работы.	2			
71.	<b>Самостоятельная работа.</b> Оформление пояснительной записки курсового проекта/работы. Оформление графической части курсового проекта/работы.	12			

№ занятия	Наименование элементов профессионального модуля, разделов и тем междисциплинарных курсов. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр.	Коды формируемых компетенций, личностных результатов
	Оформление и подготовка к защите курсового проекта/работы.				
<b>72.</b>	<b>Всего за семестр</b>	<b>86</b>			
	<b>Учебная практика.</b>				
	<b>Раздел 1 Практика формирования первичных профессиональных навыков</b>	<b>36</b>			
<b>73.</b>	<b>Введение.</b> <b>Тема 1 Сервис для пассажирских перевозок</b> Организация сервиса на автомобильном транспорте при пассажирских перевозках. Направления развития пассажирского транспорта. Требования к подвижному составу при организации пассажирских перевозок.	7,2	Законодательные акты и нормативная документация по транспортному обслуживанию.	О1	ОК 01-09 ПК 2.1, 2.2, 2.3 ЛР 13, 25, 28, 31
<b>74.</b>	<b>Тема 2 Информационно-справочное обслуживание пассажиров</b> Информационно-справочное обслуживание пассажиров. Технические средства связи, применяемые в производственно-диспетчерской системе управления сервиса на автомобильном транспорте.	7,2	Законодательные акты и нормативная документация по транспортному обслуживанию	О1	ОК 01-09 ПК 2.1, 2.2, 2.3 ЛР 13, 25, 28, 31, 32, 35
<b>75.</b>	<b>Тема 3 Правила обслуживания пассажиров</b> Сервис-центры по обслуживанию пассажиров. Правила обслуживания пассажиров. Правила делового этикета работников сервис-центров.	7,2	Законодательные акты и нормативная документация по транспортному обслуживанию	О1	ОК 01-09 ПК 2.1, 2.2, 2.3 ЛР 13, 25, 28, 31, 32, 35
	<b>Тема 4 Обслуживание особых категорий пассажиров.</b>				
<b>76.</b>	Организация обслуживания особых категорий пассажиров в пунктах отправления и прибытия автомобильного транспорта. Способы и методы оказания услуг на транспорте с учетом индивидуальных потребностей особых категорий пассажиров.	7,2	Законодательные акты и нормативная документация по транспортному	О1	ОК 01-09 ПК 2.1, 2.2, 2.3 ЛР 13, 25, 28, 31, 35



№ занятия	Наименование элементов профессионального модуля, разделов и тем междисциплинарных курсов. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр.	Коды формируемых компетенций, личностных результатов
			обслуживанию		
77.	Решение транспортных задач. Средства распространения информации среди потенциальных потребностей транспортных услуг.  <b>Текущий контроль успеваемости.</b>	6,2	Законодательные акты и нормативная документация по транспортному обслуживанию	О1	ОК 01-09 ПК 2.1, 2.2, 2.3 ЛР 13, 25, 28, 31, 35
	<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта.</b>	1			
	<b>Итого</b>	<b>36</b>			
	<b>Производственная практика</b>	<b>72</b>			
78.	<b>Тема 1 Инструктаж по охране труда. Ознакомление с предприятием.</b> Оформление на практику, инструктаж по охране труда. Знакомство с территорией предприятия (организации), организационной структурой, ,производственно-технической базой, службами и отделами, рабочими местами по видам деятельности.	7,2			ОК 01-09 ПК2.1-2.3 ЛР13,16,128,21,22,23 25,28,29,31-36,39
79.	<b>Тема 2 Технологический процесс работы автовокзала.</b> Требования к оборудованию автовокзала/автостанции. Производственная и техническая характеристика. Билетная касса; зал ожидания; комната матери и ребенка; туалет, камера хранения вещей, пункт общественного питания; пункт оказания первой помощи; комната отдыха водителей. Перроны для посадки и высадки пассажиров, площадки для стоянки автобусов, посты для уборки и осмотра автобусов. Организация пассажиропотоков. Основные расчетные параметры вокзала. Суточный план-график работы вокзала. Досмотр пассажиров, ручной клади и багажа.	7,2			ОК 01-09 ПК2.1-2.3 ЛР13,16,128,21,22,23 25,28,29,31-36,39
80.	<b>Тема 3 Организация работы билетных касс.</b>	7,2			ОК 01-09

№ занятия	<p align="center"><b>Наименование элементов профессионального модуля, разделов и тем междисциплинарных курсов.</b>  <b>Содержание учебных занятий.</b>  <b>Формы организации деятельности обучающихся</b></p>	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр.	Коды формируемых компетенций, личностных результатов
	<p>Особенности работы билетных касс. Проездные документы. Отчетность по билетно-кассовым операциям. Методика расчета билетных касс, расчет числа билетопечатающих автоматов, определение потребного числа ячеек автоматических камер хранения.</p>				ПК2.1-2.3 ЛР13,16,128,21,22,23 25,28,29,31-36,39
81.	<p><b>Тема 4 Показатели обслуживания пассажиров.</b>            Показатели обслуживания пассажиров в справочном бюро вокзала. Показатели обслуживания пассажиров при продаже билетов. Предоставление услуг в зале ожидания.            Дежурный по вокзалу:            Руководство работой вокзала в течение смены. Обеспечение работы билетных касс, камер хранения ручного багажа, справочного бюро, багажного отделения, комнат отдыха пассажиров и комнат матери и ребенка и других подразделений вокзала. Организация информирования об изменении движения пассажирского транспорта. Контролирует своевременное оповещение пассажиров о прибытии, отправлении и подаче к месту посадки пассажирского транспорта. Контроль за работой автоматизированных устройств, машин, механизмов и автоматов по обслуживанию пассажиров. Рассмотрение просьб пассажиров об изменении маршрута их поездки, о возврате частичной или полной стоимости проездного билета, об оформлении остановок в пути следования. Предоставление необходимых справок пассажирам. Принятие мер к своевременному отправлению пассажиров при наличии свободных мест.</p>	7,2			ОК 01-09 ПК2.1-2.3 ЛР13,16,128,21,22,23 25,28,29,31-36,39
82.	<p><b>Тема 5 Информационно-справочные и консалтинговые системы вокзала. Технические средства связи.</b>            Технология информационно-справочного обслуживания пассажиров. Организация связи на транспорте. Технические</p>	7,2			ОК 01-09 ПК2.1 ЛР13,16,128,21,22,23 25,28,29,31-36,39

№ занятия	<p align="center"><b>Наименование элементов профессионального модуля, разделов и тем междисциплинарных курсов.</b>  <b>Содержание учебных занятий.</b>  <b>Формы организации деятельности обучающихся</b></p>	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр.	Коды формируемых компетенций, личностных результатов
	<p>средства связи. Системы громкой связи и информационные табло. Работа с техническими средствами связи. Предоставление информации пассажирам о прибытии и отправлении транспортных средств.</p> <p>Информирование о расположении отдельных элементов комплекса зданий и сооружений автовокзала, автостанции, предназначенных для оказания услуг пассажирам (касс, перронов (площадок), залов ожидания, комнаты матери и ребенка (при наличии), медицинского пункта для оказания первой помощи (при наличии), туалетов), с указанием пути следования пассажиров к ним /из них; информирование пассажиров о времени прибытия и отправления транспортных средств, в том числе о задержках и изменениях в расписании.</p> <p>Дежурный по выдаче справок:  Выдача справки непосредственно или по телефону с помощью справочных материалов. Сбор необходимых для выдачи справок сведений. Своевременное дополнение справочных материалов и внесение в них изменений на основании соответствующих решений и указаний. Внесение информации в книгу дежурств. По требованию пассажиров выдача письменных справок об опоздании пассажирского транспорта.</p>				
83.	<p><b>Тема 6 Обслуживание особых категорий пассажиров.</b>  Технология обслуживания пассажиров с ограниченными возможностями на вокзале (инвалиды). Кресла-коляски и специальные подъемные устройств для пассажиров из числа инвалидов.  Отработка навыков оказания помощи инвалидам на вокзале.</p>	7,2			ОК 01-09 ПК2.2 ЛР13,16,128,21,22,23 25,28,29,31-36,39
84.	<p><b>Тема 7 Обслуживание особых категорий пассажиров.</b>  Обслуживание пассажиров в комнате матери и ребенка. Прием и</p>	7,2			ОК 01-09 ПК2.2

№ занятия	Наименование элементов профессионального модуля, разделов и тем междисциплинарных курсов. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр.	Коды формируемых компетенций, личностных результатов
	размещение, соблюдение санитарных и противопожарных правил. Отработка навыков оказания услуг в комнате матери и ребенка.				ЛР13,16,128,21,22,23 25,28,29,31-36,39
85.	<b>Тема 8 Обслуживание особых категорий пассажиров.</b> Обслуживание пассажиров в залах повышенной комфортности. Прием и размещение, соблюдение санитарных и противопожарных правил Предоставление дополнительных услуг, проведение расчетов за услуги.	7,2			ОК 01-09 ПК2.3 ЛР13,16,128,21,22,23 25,28,29,31-36,39
86.	<b>Тема 9 Диспетчерская служба вокзала.</b> Организация работы диспетчерской службы на автовокзале. Функциональные обязанности диспетчера. Диспетчерская документация и правила ее ведения. Работа на рабочем месте диспетчера вокзала.	7,2			ОК 01-09 ПК2.1-2.3 ЛР13,16,128,21,22,23 25,28,29,31-36,39
87.	<b>Тема 10 Услуги, связанные с обслуживанием транспортных средств и их экипажей.</b> Организация движения транспортных средств на территории автовокзала, автостанции; Предоставление для транспортных средств перронов (площадок) для посадки/высадки пассажиров; предоставление членам экипажа комнаты для отдыха водителей и санитарно-бытовых условий. Досмотры транспортных средств, членов экипажа и их личных вещей. Дежурный по комнате отдыха водителей: Осуществление приема, регистрации и размещения водителей в комнате отдыха. Ведение журнала учета отдыхающих, учет свободных и занятых мест. Расчет за проживание. Контроль работы обслуживающего персонала смены. Контроль над соблюдением правил внутреннего распорядка. Поддержание связи с диспетчером автостанции и своевременно оповещает водителей автомобилей о времени явки на работу. Обеспечение сохранности оборудования и инвентаря, определение потребности и составление заявки на	6,2			ОК 01-09 ПК2.1-2.3 ЛР13,16,128,21,22,23 25,28,29,31-36,39

№ занятия	<p align="center"><b>Наименование элементов профессионального модуля, разделов и тем междисциплинарных курсов.</b>  <b>Содержание учебных занятий.</b>  <b>Формы организации деятельности обучающихся</b></p>	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр.	Коды формируемых компетенций, личностных результатов
	<p>постельные принадлежности и инвентарь. Контроль над исправностью работы различного оборудования комнаты. Соблюдение противопожарных и санитарных правил сохранность личного имущества. Подготовка отчетной документации о прохождении.</p>				
	<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта.</b>	1			
	<b>Итого</b>	<b>72</b>			
	<b>Итого объем образовательной программы</b>	<b>318</b>			
	<b>Промежуточная аттестация в форме экзамена в т.ч.:</b>	<b>18</b>			
	самостоятельная работа	8			
	консультации	2			
	экзамен	8			
	<b>Итого объем образовательной программы по МДК.02.01 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта.</b>	<b>336</b>			

### 3 Условия реализации программы профессионального модуля

#### 3.1 Материально-техническое обеспечение

Для реализации программы должны быть предусмотрены учебные помещения.

1) Кабинет-мастерская «Организации сервиса на транспорте»

2) Кабинет «Организации и управления деятельностью служб сервиса на транспорте», оснащённые:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-методических документации;
- наглядные пособия, в том числе на электронных носителях;
- технические средства обучения: компьютер, мультимедийная установка.

3) Реализация программ учебной и производственной практики по профилю специальности предполагает проведение практики в организациях различных организационно-правовых форм, производственная база которых соответствует требованиям ФГОС СПО.

#### 3.2 Информационное обеспечение

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

##### **Основная литература:**

1. **Спирин, И. В.** Организация и управление пассажирскими автомобильными перевозками. Учебник. М: Издательский центр Академия, 2016.

2. **ГОСТ Р 51004-96** Услуги транспортные. Пассажи́рские перевозки. Номенклатура показателей качества.

3. **Закон РФ «О защите прав потребителей»** 5 декабря 1994 г.

##### **Дополнительная литература:**

1. **Организация транспортного обслуживания в туризме: учеб. пособие / А.В. Докторов, О.Е. Мышкина.** – М.: ИНФРА-М, 2017. – 208 с.

2. **Организация предпринимательской деятельности на транспорте. Учебное пос., Логинова Н.А.** М.: «Нифра-М», 2013.

3. **Юрова, А.М.** Методические рекомендации по выполнению внеаудиторной самостоятельной работы, 2016.

4. **Юрова, А.М.** Методические рекомендации по выполнению практических работ, 2016.

5. **Синицына, Е.Б.** Методические рекомендации по написанию курсовой работы, 2020

## 4 Контроль и оценка результатов освоения программы профессионального модуля

### 4.1 Результаты освоения, критерии и методы оценки

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
ПК 2.1 Организовывать и предоставлять пассажирам и грузовым потребителям информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия транспорта.	Назначение информационно-справочных и консалтинговых систем на транспорте. Принципы организации связи на транспорте. Знание технических средств связи, применяемых в производственно-диспетчерской системе управления сервисом на транспорте. Использование технологий информационно-справочного обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия грузового и пассажирского транспорта.	Экспертное наблюдение при выполнении практических работ, работ на учебной и производственной практике. Экзамен квалификационный.
ПК 2.2 Организовывать обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта.	Знание правил и условий перевозок особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями). Знание перечня услуг матери и ребёнка. Применение технологий обслуживания особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия пассажирского транспорта.	Экспертное наблюдение при выполнении практических работ, работ на учебной и производственной практике. Экзамен квалификационный.
ПК 2.3 Организовывать обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.	Знание перечня и использование технологии оказания услуг пассажирам в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта. Демонстрация правильности выбора комплекса услуг, предоставляемых пассажирам и организация туристического трансфера и бронирования автомобиля.	Экспертное наблюдение при выполнении практических работ, работ на учебной и производственной практике. Экзамен квалификационный.
ОК.1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	- проявление ярко выраженного интереса к профессии; - высокая степень самостоятельности при изучении материала; - стремление к трудоустройству по выбранной профессии.	Наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы. Экзамен

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
<p>ОК.2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- правильная последовательность выполнения действий во время лабораторных и практических работ в соответствии с инструкциями, технологическими картами и т.д.;</li> <li>- обоснованность выбора и применение методов и способов решения профессиональных задач;</li> <li>- личная оценка эффективности и качества выполнения работ.</li> </ul>	<p>квалификационный.</p> <p>Наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы. Экзамен квалификационный.</p>
<p>ОК.3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- адекватность оценки рабочей ситуации в решении стандартных и нестандартных профессиональных задач;</li> <li>- самостоятельность осуществления текущего контроля и корректировки ошибок выполняемых работ в соответствии с технологическими процессами;</li> <li>- осознание полноты ответственности за последствия некачественно и несвоевременно выполненной работы.</li> </ul>	<p>Наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы. Экзамен квалификационный.</p>
<p>ОК.4 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- владение различными способами поиска информации;</li> <li>- адекватность оценки полезности информации;</li> <li>- применение найденной для работы информации в результативном выполнении профессиональных задач, для профессионального роста и личностного развития;</li> <li>- самостоятельность поиска информации при решении не типовых профессиональных задач.</li> </ul>	<p>Наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы. Экзамен квалификационный.</p>
<p>ОК.5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- устойчивость навыков эффективного использования современных ИКТ в профессиональной деятельности;</li> <li>- демонстрация на практике навыков использования ИКТ при оформлении результатов самостоятельной работы;</li> <li>- правильность и эффективность решения нетиповых профессиональных задач с привлечением самостоятельно найденной информации.</li> </ul>	<p>Наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы. Экзамен квалификационный.</p>



<b>Результаты освоения</b>	<b>Показатели оценки</b>	<b>Формы и методы оценки</b>
ОК.6 Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- степень развития и успешность применения коммуникационных способностей на практике (в общении с сокурсниками, ИПР ОУ, потенциальными работодателями в ходе обучения);</li> <li>- степень понимания того, что успешность и результативность выполненной работы зависит от согласованности действий всех участников команды работающих;</li> <li>- владение способами бесконфликтного общения и саморегуляции в коллективе;</li> <li>- соблюдение принципов профессиональной этики.</li> </ul>	Наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы. Экзамен квалификационный.
ОК.7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- самоанализ и коррекция результатов собственной работы;</li> <li>- проявление ответственности за работу, результат выполнения заданий.</li> </ul>	Наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы. Экзамен квалификационный.
ОК.8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- организация самостоятельных занятий при изучении материала;</li> <li>- планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня.</li> </ul>	Наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы. Экзамен квалификационный.
ОК.9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- анализ инноваций в области техники.</li> </ul>	Наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы. Экзамен квалификационный.

#### 4.2 Формы промежуточной аттестация

<b>Наименование элементов профессионального модуля</b>	<b>Формы промежуточной аттестации</b>	<b>Примечание</b>
ПМ.02 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта	Экзамен квалификационный	
МДК 02.01 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта	Текущий контроль успеваемости	

<b>Наименование элементов профессионального модуля</b>	<b>Формы промежуточной аттестации</b>	<b>Примечание</b>
УП.01 Учебная практика	Дифференцированный зачёт	
ПП.01.01 Производственная практика (по профилю специальности)	Дифференцированный зачёт	Комплексный с ПП.02.01 ПП.03.01

## КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Профессиональный модуль: ПМ.02 Организация сервиса в пунктах  
отправления и прибытия транспорта

Специальность: 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)  
базовая подготовка

Форма обучения	очная/ заочная	
	на базе 9 кл.	на базе 11 кл.
Группа	ДС-21	
Курс	3	
Семестр	5	
Форма промежуточной аттестации	экзамен по профессиональному модулю	

2022 г.

Разработчик:

Синицына Е.Б., преподаватель СПБ ГБПОУ «АТТ»

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой комиссии  
№ 11 «Организация перевозок и безопасность движения»

Протокол № 8 от « 09 » марта 2022 г.

Председатель ЦК \_Мордовец Д..А.

Проверено:

Методист Жуковская А.В.

Зав. методическим кабинетом \_Мельникова Е.В.

Рекомендовано и одобрено:  
Методическим советом СПБ ГБПОУ «АТТ»  
Протокол № 4 от « 30 » марта 2022 г.

Председатель Методического совета Вишневская М.В.,  
зам. директора по УР

Акт согласования с работодателем  
№ 9 от «27» апреля 2022 г.

Принято  
на заседании педагогического совета  
Протокол № 5 от «27» апреля 2022 г.

Утверждено  
Приказом директора СПБ ГБПОУ «АТТ»  
№ 705/41д от «27 » апреля 2022 г.

## 1 Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

### 1.1 Общие положения

Контрольно-оценочные средства (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу по профессиональному модулю ПМ.02 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта.

Комплект КОС включают контрольные материалы для проведения промежуточной аттестации в форме экзамена квалификационного.

Комплект КОС может быть использован другими образовательными учреждениями профессионального и дополнительного образования, реализующими образовательную программу среднего профессионального образования.

### 1.2 Распределение заданий по профессиональным и общим компетенциям

Результаты освоения	Показатели оценки	Номер и вариант практического задания
ПК 2.1 Организовывать и предоставлять пассажирам и грузовым потребителям информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия транспорта.	Назначение информационно-справочных и консалтинговых систем на транспорте. Принципы организации связи на транспорте. Знание технических средств связи, применяемых в производственно-диспетчерской системе управления сервисом на транспорте. Использование технологий информационно-справочного обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия грузового и пассажирского транспорта.	Зад.№3, 8, 13, 18 В №1-4,6, 26-27, 29, 31, 38-40
ПК 2.2 Организовывать обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта.	Знание правил и условий перевозок особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями). Знание перечня услуг матери и ребёнка. Применение технологий обслуживания особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия пассажирского транспорта.	Зад.№1, 6, 11, 16 Зад.№2, 7, 12, 17 В №7-14,17, 21, 23-25, 28, 30, 35-33, 39-40
ПК 2.3 Организовывать обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.	Знание перечня и использование технологии оказания услуг пассажирам в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта. Демонстрация правильности выбора комплекса услуг,	Зад.№4, 9, 14, 19 Зад.№5, 10, 15, 20 В №5, 15-16, 18-20, 22, 34-37, 39-10

<b>Результаты освоения</b>	<b>Показатели оценки</b>	<b>Номер и вариант практического задания</b>
	предоставляемых пассажирам и организация туристического трансфера и бронирования автомобиля.	
ОК.1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	- проявление ярко выраженного интереса к профессии; - высокая степень самостоятельности при изучении материала; - стремление к трудоустройству по выбранной профессии.	Зад.№3, 8, 13, 18 В №1, 3, 7, 11, 18, 22, 34, 37, 39, 40
ОК.2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	- правильная последовательность выполнения действий во время лабораторных и практических работ в соответствии с инструкциями, технологическими картами и т.д.; - обоснованность выбора и применение методов и способов решения профессиональных задач; - личная оценка эффективности и качества выполнения работ.	Зад.№2, 7, 12, 17 В №2,4, 5, 6, 8, 14, 16, 17, 19, 20, 21, 23, 25, 26, 27, 29, 31, 36
ОК.3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	- адекватность оценки рабочей ситуации в решении стандартных и нестандартных профессиональных задач; - самостоятельность осуществления текущего контроля и корректировки ошибок выполняемых работ в соответствии с технологическими процессами; - осознание полноты ответственности за последствия некачественно и несвоевременно выполненной работы.	Зад.№5, 10, 15, 20 В №7,11, 13, 14, 15, 18, 25, 28, 33, 38, 39
ОК.4 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	- владение различными способами поиска информации; - адекватность оценки полезности информации; - применение найденной для работы информации в результативном выполнении профессиональных задач, для профессионального роста и личностного развития; - самостоятельность поиска информации при решении не типовых профессиональных задач.	Зад.№1, 6, 11, 16 В №1-3, 26-27, 29, 31, 36, 38
ОК.5 Использовать информационно-коммуникационные	- устойчивость навыков эффективного использования современных ИКТ в	Зад.№4, 9, 14, 19 В №1-3, 26-27, 29, 31, 36, 38

Результаты освоения	Показатели оценки	Номер и вариант практического задания
технологии в профессиональной деятельности.	профессиональной деятельности; - демонстрация на практике навыков использования ИКТ при оформлении результатов самостоятельной работы; - правильность и эффективность решения нетиповых профессиональных задач с привлечением самостоятельно найденной информации.	
ОК.6 Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	- степень развития и успешность применения коммуникационных способностей на практике (в общении с сокурсниками, ИПР ОУ, потенциальными работодателями в ходе обучения); - степень понимания того, что успешность и результативность выполненной работы зависит от согласованности действий всех участников команды работающих; - владение способами бесконфликтного общения и саморегуляции в коллективе; - соблюдение принципов профессиональной этики.	Зад.№3, 8, 13, 18 В №5. 10, 12, 16, 18
ОК.7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	- самоанализ и коррекция результатов собственной работы; - проявление ответственности за работу, результат выполнения заданий.	Зад.№4, 9, 14, 19 В №11, 21-22, 40
ОК.8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	- организация самостоятельных занятий при изучении материала; - планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня.	Зад.№2, 7, 12, 17 В №7, 18, 25, 27, 34, 40
ОК.9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	- анализ инноваций в области техники.	Зад.№5, 10, 15, 20 В №2, 7, 9, 11, 14, 15-18, 28-29, 33, 35-36, 38-39

## **2 Пакет экзаменатора**

### **2.1 Условия проведения**

Условие проведения: экзамен квалификационный проводится в устной форме индивидуально для подгрупп по 5 человек.

Условия приема: студент допускается до сдачи экзамена квалификационного при условии выполнения и получения положительной оценки по итогам:

- МДК.02.01 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта;
- УП.01.01 Учебная практика;
- ПП.01.01 Производственная практика (по профилю специальности).

Количество вариантов задания: 20 вариантов экзаменационных билетов.

Требования к содержанию, объему, оформлению и представлению заданий: в каждом билете два теоретических вопроса и задача.

Время выполнения заданий: 20-30 минут каждому студенту на подготовку к устному ответу и решение задачи, 10-20 минут на ответ.

Оборудование: калькулятор.

Учебно-методическая и справочная литература: не используется.

Порядок подготовки: перечень вопросов выдаётся студентам на первом занятии обучения, задачи рассматриваются в течение курса обучения.

Порядок проведения: при подготовке на теоретические вопросы студент может составить краткий план ответа; при решении задачи - краткое условие задачи и что необходимо найти и решение, перед началом экзамена преподаватель проводит инструктаж по выполнению задания.

### **2.2 Критерии и система оценивания**

При проведении экзамена квалификационного аттестационная комиссия выносит решение о готовности обучающегося к выполнению определенного вида профессиональной деятельности: «вид профессиональной деятельности освоен»/ «не освоен». Условием положительной аттестации «вид профессиональной деятельности освоен» является положительная оценка освоения всех профессиональных компетенций. При отрицательном заключении хотя бы по одной из профессиональных компетенций принимается решение «вид профессиональной деятельности не освоен».

При ответе на теоретические вопросы студент должен обстоятельно, с достаточной полнотой изложить вопрос, дать правильные формулировки, точные определения понятий и терминов, показать полное понимание материала и обосновать свой ответ, показывая связанность и последовательность изложения.

При решении задачи студент должен представить необходимые для решения формулы с пояснениями, выбрать необходимые для расчётов данные из справочной литературы, представить и обосновать решение.

Сформированность профессиональных и общих компетенций оценивается по пятибалльной системе.

Оценка «отлично» ставится, если все профессиональные ( типовые и нестандартные) профессиональные задачи выполняет самостоятельно, в нормативное время, не допускает ошибок или допускает одну незначительную ошибку;

Оценка «хорошо» ставится, если самостоятельно выполняет типовые профессиональные задачи, для решения нестандартных задач требуется консультационная помощь, в нормативное время, допускает до трёх не существенных ошибок с последующим исправлением;

Оценка «удовлетворительно» ставится, если выполняет типовые профессиональные задачи при консультационной поддержке, в нормативное время, допускает более трёх не значительных ошибок;

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если не справляется с выполнением



типовых профессиональных задач, не укладывается в нормативно время, допускает существенные ошибки.

### **3 Пакет экзаменуемого**

#### **3.1 Перечень практический задания для подготовки к экзамену по профессиональному модулю**

- 1) В чем заключаются особенности организации международных пассажирских перевозок.
- 2) Для чего применяются средства связи в диспетчерском управлении на транспорте.
- 3) Как достигается повышение качества обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта.
- 4) Какие виды оборудования могут быть использованы при предоставлении услуги пассажирских перевозок людям с ограниченными возможностями на любом виде транспорта. Дайте их краткую характеристику.
- 5) Опишите назначение информационно-справочных систем на транспорте.
- 6) Опишите назначение консалтинговых систем на транспорте.
- 7) Опишите порядок действий водителя общественного транспорта при посадке/высадке пассажира с ограниченными возможностями.
- 8) Опишите технологию информационно-справочного обслуживания.
- 9) Опишите технологию обслуживания особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) при нахождении в пунктах отправления и прибытия транспорта.
- 10) Опишите технологию обслуживания особых категорий пассажиров в дальнем и пригородном сообщении.
- 11) Опишите технологию оказания услуг в VIP-залах пунктов отправления и прибытия транспорта.
- 12) Опишите технологию оказания услуг в бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.
- 13) Организация специальных и туристско-экскурсионных автобусных маршрутов.
- 14) Перечислите и охарактеризуйте услуги, предоставляемые пассажирам на различных видах транспорта бесплатно.
- 15) Перечислите и охарактеризуйте элементы системы мониторинга общественного транспорта.
- 16) Перечислите какие дополнительные услуги возможно получить матери с детьми при нахождении в пунктах отправления и прибытия транспорта.
- 17) Перечислите основные понятия транспортного процесса при перевозке пассажиров.
- 18) Назначение и устройство тахографа.
- 19) Перечислите помещения для обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта.
- 20) Перечислите правила и условия перевозок пассажиров особых категорий (пассажиров с детьми).
- 21) Перечислите правила и условия перевозок пассажиров с ограниченными возможностями (инвалиды по зрению).
- 22) Перечислите правила и условия перевозок пассажиров с ограниченными возможностями (инвалиды колясочники, инвалиды по слуху).
- 23) Перечислите правила перевозки детей различного возраста в автомобилях-такси.
- 24) Перечислите правила перевозки детей различного возраста на различных видах общественного транспорта.
- 25) Перечислите услуги в транспортном средстве, предоставляемые пассажиру из числа инвалидов перевозчиком, в том числе при перевозке транспортным средством по заказу, без взимания дополнительной платы.
- 26) Представьте в виде схемы виды услуг автовокзалов.
- 27) Приведите примеры технических средств, применяемых в производственно-диспетчерской системе управления сервисом на транспорте.
- 28) Раскройте сущность технологического процесса оказания услуги при перевозке

- особых категорий пассажиров на городском общественном транспорте.
- 29) Раскройте технологический процесс работы автовокзала.
  - 30) Расскажите технологию информационно-справочного обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта.
  - 31) Расскажите, как организована связь на транспорте (информирование об изменении маршрута, расписания).
  - 32) Сегментация рынка пассажирских перевозок.
  - 33) Современные глобальные системы бронирования и резервирования.
  - 34) Сформулируйте перечень оказания услуг в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.
  - 35) Сформулируйте перечень услуг комнаты матери и ребенка.
  - 36) Сформулируйте стратегии транспортного обслуживания в сфере пассажирского транспорта.
  - 37) Технологические требования к пассажирским перевозкам.
  - 38) Технология информационно-справочного обслуживания особых категорий пассажиров.
  - 39) Транспорт и его роль в туристическом бизнесе.
  - 40) Что такое система мониторинга общественного транспорта и для чего ее используют.

### **3.2 Перечень примерных задач для подготовки к экзамену квалификационному**

- 1) Определить затраты времени пассажира на маршруте, если время пешего подхода к остановке 8 минут, время ожидания составляет 12 минут, время следования в транспортном средстве по маршруту 35 минут.
- 2) Определить время пешего подхода до остановки, если затраты времени пассажира на маршруте 58 минут, время ожидания составляет 4 минуты, время следования в транспортном средстве по маршруту 40 минут.
- 3) Определить затраты времени пассажира на сетевую поездку, если время ожидания составляет 15 минут, время пешего подхода до остановки 12 минут, время следования в транспортном средстве по маршруту 35 минут, коэффициент пересадки 2.
- 4) Определить коэффициент пересадки, если затраты времени пассажира на сетевую поездку составляют 80 минут, время ожидания составляет 5 минут, время пешего подхода до остановки 10 минут, время следования в транспортном средстве по маршруту 25 минут.
- 5) Определить затраты времени пассажира на ожидание посадки, если вероятность отказа в посадке составляет 10%, эффективный интервал движения 13 минут.
- 6) Определить затраты времени пассажира на ожидание посадки, если вероятность отказа в посадке составляет 3 пассажира из 20, эффективный интервал движения 10 минут.
- 7) Определить эффективный интервал движения, если затраты времени пассажира на ожидание посадки составляют 65 минут, вероятность отказа в посадке составляет 15%.
- 8) Определить транспортную подвижность населения, если объем перевозок составляет за год 1300000 пассажиров, численность населения 2000 человек.
- 9) Определить среднеквадратичное отклонение от планового интервала движения автобуса, если плановый интервал движения составляет 23 минуты, а фактический интервал при 4 наблюдениях составил 18, 21, 30 и 26 минут.
- 10) Определить среднеквадратичное отклонение от планового интервала движения автобуса, если плановый интервал движения составляет 14 минут, а фактически при 3 наблюдениях он составил 15, 17 и 13 минут.

- 11) Определить затраты времени пассажира на маршруте, если время пешего подхода к остановке 14 минут, время ожидания составляет 10 минут, время следования в транспортном средстве по маршруту 55 минут.
- 12) Определить время пешего подхода до остановки, если затраты времени пассажира на маршруте 60 минут, время ожидания составляет 12 минуты, время следования в транспортном средстве по маршруту 30 минут.
- 13) Определить затраты времени пассажира на сетевую поездку, если время ожидания составляет 9 минут, время пешего подхода до остановки 11 минут, время следования в транспортном средстве по маршруту 40 минут, коэффициент пересадки 2.
- 14) Определить коэффициент пересадки, если затраты времени пассажира на сетевую поездку составляют 3 часа 20 минут, время ожидания составляет 5 минут, время пешего подхода до остановки 10 минут, время следования в транспортном средстве по маршруту 55 минут.
- 15) Определить затраты времени пассажира на ожидание посадки, если вероятность отказа в посадке составляет 13%, эффективный интервал движения 14,5 минут.
- 16) Определить затраты времени пассажира на ожидание посадки, если вероятность отказа в посадке составляет 2 пассажира из 15, эффективный интервал движения 8 минут.
- 17) Определить эффективный интервал движения, если затраты времени пассажира на ожидание посадки составляют 60 минут, вероятность отказа в посадке составляет 10%.
- 18) Определить транспортную подвижность населения, если объем перевозок составляет за год 1500000 пассажиров, численность населения 3000 человек.
- 19) Определить среднеквадратичное отклонение от планового интервала движения автобуса, если плановый интервал движения составляет 20 минуты, а фактический интервал при 4 наблюдениях составил 18, 22, 28 и 25 минут.
- 20) Определить среднеквадратичное отклонение от планового интервала движения автобуса, если плановый интервал движения составляет 12 минут, а фактически при 3 наблюдениях он составил 11, 15 и 14 минут.

## Приложение А

Экзаменационные билеты

## РЕЦЕНЗИЯ

### на рабочую программу

по ПМ.02 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта  
по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

Рабочая программа разработана Сеницыной Е.Б., преподавателем СПб ГБПОУ «Академия транспортных технологий».

Рабочая программа ПМ.02 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта), утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ № 470 от 07.05.2014 года.

Рабочая программа содержит:

- общую характеристику профессионального модуля;
- структуру и содержание профессионального модуля;
- условия реализации профессионального модуля;
- контроль и оценку результатов освоения профессионального модуля;
- комплекты контрольно-оценочных средств по профессиональному модулю.

В общей характеристике программы профессионального модуля определены цели и планируемые результаты освоения, количество часов, отводимое на освоение.

В структуре профессионального модуля определен объем часов, виды учебной работы по элементам профессионального модуля.

Содержание профессионального модуля раскрывает тематический план, учитывающий целесообразность в последовательности изучения материала, который имеет профессиональную направленность. В тематическом плане указаны разделы и темы профессионального модуля, их содержание и объем часов, перечислены практические работы. Так же в содержании указаны виды работ по учебной и производственной практикам и формы промежуточной аттестации.

Условия реализации профессионального модуля содержат требования к материально-техническому обеспечению и информационному обеспечению обучения: перечень рекомендуемых учебных изданий, дополнительной литературы и Интернет-ресурсов.

Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля осуществляется с помощью критериев и методов оценки по каждой общей и профессиональной компетенции.

Рабочая программа завершается приложением – комплектом контрольно-оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по профессиональному модулю и междисциплинарным курсам.

Реализация рабочей программы профессионального модуля ПМ.02 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта способствует в подготовке квалифицированных и компетентных специалистов по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) и может быть рекомендована к использованию другими образовательными учреждениями профессионального и дополнительного образования, реализующими образовательную программу среднего профессионального образования.

Рецензент

Преподаватель СПб ГБПОУ «АТТ»

Юрова А.М.