

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

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

## АННОТАЦИИ РАБОЧИХ ПРОГРАММ ДИСЦИПЛИН, ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ МОДУЛЕЙ И ПРАКТИК

Специальность: 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

СОЦИАЛЬНО-ГУМАНИТАРНЫЙ ЦИКЛ

### СГ.01 История России

**Цели дисциплины:** формирует у студентов представление об истории России, как истории Отечества, её основных вехах, воспитывает базовые национальные ценности, уважение к истории, культуре, традициям. Определяет историко-просветительскую направленность и мотивирует к поиску исторической правды и сохранению исторической памяти, противодействию фальсификации исторических фактов.

**Задачи дисциплины:** в результате изучения обучающийся должен

Уметь:

У1 - проводить комплексный поиск исторической информации в источниках разного типа;

У2 - определять последовательность и длительность исторических событий, явлений, процессов;

У3 - характеризовать место, обстоятельства, участников, результаты важнейших исторических событий;

У4 - работать с историческими документами;

У5 - анализировать историческую информацию, представленную в разных знаковых системах (текст, карта, таблица, схема, аудиовизуальный ряд);

У6 - устанавливать причинно-следственные связи между явлениями, пространственные и временные рамки изучаемых исторических процессов и явлений.

Знать:

З1 - основные периоды истории Российского государства, ключевые социально-экономические процессы, а также даты важнейших событий отечественной истории;

З2 - имена героев Первой мировой, Гражданской, Великой Отечественной войн, исторических личностей, внесших значительный вклад в социально-экономическое, политическое и культурное развитие России в XX - XXI века;

З3 - ключевые события, основные даты и этапы истории России и мира в XX - начале XXI века; выдающихся деятелей отечественной и всемирной истории; важнейших достижений культуры, ценностных ориентиров;

З4 - основные этапы эволюции внешней политики России, роль и место России в общемировом пространстве;

35 - основные тенденции и явления в культуре; роль науки, культуры и религии в сохранении и укреплении национальных и государственных традиций;

**Изучение дисциплины направлено на формирование следующих общих и профессиональных компетенций или их составляющих (элементов).**

Общие компетенции.

ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;

ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;

**Содержание дисциплины.**

Раздел 1 История России в системе мировой истории

Раздел 2 Эпоха Древней Руси (IX – XIV вв.)

Раздел 3 Формирование и развитие Московского государства XV – XVI вв.

Раздел 4 Российское государство в эпоху Нового времени

Раздел 5 Россия в период Просвещенного абсолютизма

Раздел 6 Социально-политическое и экономическое развитие Российской империи в первой половине XIX в.

Раздел 7 Российская империя в эпоху буржуазных реформ и контрреформ XIX в.

Раздел 8 Российская империя в эпоху империализма и русских революций

Раздел 9 Советский и современный период в истории России

## **СГ.02 Иностранный язык в профессиональной деятельности**

**Цели дисциплины:** практическое владение иностранным языком для использования его в общении в различных формах и на различные темы, в том числе в сфере профессиональной деятельности, с учетом приобретенного словарного запаса, а также условий, мотивов и целей общения

**Задачи дисциплины:** в результате изучения обучающийся должен

Уметь:

У1 - общаться (устно и письменно) на деловом иностранном языке на профессиональные и повседневные темы;

У2 - переводить (со словарем) иностранные тексты общей и профессиональной направленности;

У3-самостоятельно совершенствовать устную и письменную речь.

Знать:

З1 - лексический (1200 - 1400 лексических единиц) и грамматический минимум, необходимый для чтения и перевода (со словарем) иностранных текстов профессиональной направленности.

**Изучение дисциплины направлено на формирование следующих общих и профессиональных компетенций или их составляющих (элементов).**

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 команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

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

**Содержание дисциплины.**

Введение

Тема 1 City life (Жизнь в городе)

Тема 2 People (Люди)

Тема 3 Seasons (Времена года)

Тема 4 Culture (Культура)

Тема 5 Journeys (Путешествия)

Review and Practice (Вводный модуль)

Тема 6 Learning (Учеба)

Тема 7 Ambitions (Стремления)

Тема 8 Введение в автомобили

Тема 9 Внешний вид автомобиля

Тема 10 Безопасность

Тема 11 Инновационные типы двигателей

### **СГ. 03 Безопасность жизнедеятельности**

**Цели дисциплины:** обеспечить будущих выпускников СПб ГБПОУ «Академия транспортных технологий» теоретическими знаниями и практическими навыками, необходимыми для:

-разработки и реализации мер защиты человека и среды обитания от негативных воздействий чрезвычайных ситуаций мирного и военного времени;

-прогнозирования развития и оценки последствий чрезвычайных ситуаций;

-принятия решений по защите населения и территорий от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий и применения современных средств поражения, а также принятия мер по ликвидации их воздействий;

-выполнения конституционного долга и обязанности по защите Отечества в рядах Вооружённых Сил Российской Федерации;

-своевременного оказания доврачебной помощи.

**Задачи дисциплины:** в результате изучения обучающийся должен иметь следующие умения и знания.

Уметь:

У1-организовывать и проводить мероприятия по защите работающих и населения от негативных воздействий чрезвычайных ситуаций;

У2-предпринимать профилактические меры для снижения уровня опасностей различного вида и их последствий в профессиональной деятельности и в быту;

У3-использовать средства индивидуальной защиты от оружия массового поражения;

У4-применять первичные средства пожаротушения;

У5-ориентироваться в перечне военно-учетных специальностей и самостоятельно определять среди них родственные получаемой специальности;

У6-применять профессиональные знания в ходе исполнения обязанностей военной службы на воинских должностях в соответствии с получаемой специальностью;

У7-владеть способами бесконфликтного общения и саморегуляции в повседневной деятельности и экстремальных условиях военной службы;

У8-оказывать первую помощь пострадавшим.

Знать:

З1-принципы обеспечения устойчивости объектов экономики, прогнозирования развития событий и оценки последствий при техногенных чрезвычайных ситуациях и стихийных явлениях, в том числе в условиях противодействия терроризму как серьёзной угрозе национальной безопасности России;

З2-основные виды потенциальных опасностей и их последствия в профессиональной деятельности и в быту, принципы снижения вероятности их реализации;

З3-основы военной службы и обороны государства;

З4-задачи и основные мероприятия гражданской обороны;

З5-способы защиты населения от оружия массового поражения;

З6-меры пожарной безопасности и правила безопасного поведения при пожарах;

З7-организацию и порядок призыва граждан на военную службу и поступления на неё в добровольном порядке;

З8-основные виды вооружения, военной техники и специального снаряжения, состоящих на вооружении (оснащении) воинских подразделений, в которых имеются военно-учетные специальности, родственные специальности СПО;

З9-область применения получаемых профессиональных знаний при исполнении обязанностей военной службы;

З10-порядок и правила оказания первой помощи пострадавшим.

**Изучение дисциплины направлено на формирование следующих общих и профессиональных компетенций или их составляющих (элементов).**

Общие компетенции.

ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

#### Профессиональные компетенции.

ПК 1.1 Бронировать перевозку пассажиров на транспорте.

ПК 1.2 Оформлять (переоформлять) билеты пассажирам в прямом и обратном направлениях.

ПК 1.3 Бронировать (резервировать) багажные и грузовые перевозки.

ПК 1.4 Оформлять (переоформлять) грузовую (почтовую) документацию.

ПК 1.5 Обеспечивать финансовые расчеты с пассажирами и грузоотправителями.

ПК 1.6 Бронировать места в гостиницах и аренду автомашин.

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.

ПК 3.1 Обработка обращений клиентов по дистанционным каналам коммуникации.

#### Содержание дисциплины.

Введение

Раздел 1. Чрезвычайные ситуации мирного и военного времени. Организация защиты населения и территорий в чрезвычайных ситуациях.

Раздел 2. Основы военной службы и обороны государства

Раздел 3. Основы медицинских знаний и здорового образа жизни

Раздел 4. Производственная безопасность

### **СГ.04 Физическая культура**

**Цели дисциплины:** способствовать формированию физической культуры выпускника и способности направленного использования средств физической культуры и спорта для сохранения и укрепления здоровья, психофизической подготовке к профессиональной деятельности, предупреждению профессиональных болезней.

**Задачи дисциплины:** в результате изучения обучающийся должен

Уметь:

У1 -использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей;

У2 - применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности;

У3 - пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной специальности.

Знать:

З1 - роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека;

З2- основы здорового образа жизни;

33-условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности;

34 - средства профилактики перенапряжения.

**Изучение дисциплины направлено на формирование следующих общих и профессиональных компетенций или их составляющих (элементов).**

Общие компетенции.

ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

Личностные результаты.

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 15 Приобретение обучающимися социально значимых знаний о нормах и традициях поведения человека как гражданина и патриота своего Отечества.

ЛР 18 Ценностное отношение обучающихся к людям иной национальности, веры, культуры; уважительного отношения к их взглядам.

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

ЛР 21 Приобретение обучающимися опыта личной ответственности за развитие группы обучающихся.

ЛР 22 Приобретение навыков общения и самоуправления.

ЛР 23 Получение обучающимися возможности самораскрытия и самореализация личности.

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

ЛР 38 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

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

### **Содержание дисциплины**

Раздел 1. Научно-методические основы формирования физической культуры личности

Раздел 2. Легкая атлетика

Раздел 3. Игровые виды спорта(баскетбол, волейбол, футбол)

Раздел 4. Профессионально-прикладная физическая подготовка (ППФП)

## **СГ.05 Основы финансовой грамотности**

**Цели дисциплины:** целью изучения основ финансовой грамотности в организациях среднего профессионального образования является освоение знаний о финансовой жизни современного общества, финансовых институтах, финансовых продуктах, финансовых рисках, способах получения информации, позволяющей анализировать социальные ситуации и принимать индивидуальные финансовые решения с учетом их последствий и возможных альтернатив.

**Задачи учебной дисциплины:** в результате изучения обучающийся должен

Уметь:

У1 - определять источники информации для проведения анализа финансового состояния экономического субъекта;

У2 - составлять план действий, определять необходимые ресурсы, реализовывать составленный план, оценивать результат и последствия своих действий;

У3 - оценивать финансовые риски, связанные с осуществлением предпринимательской деятельности и планирования личных финансов;

У4 - осуществлять наличные и безналичные платежи, сравнивать различные способы оплаты товаров и услуг, соблюдать требования финансовой безопасности;

У5 - планировать личные доходы и расходы, принимать финансовые решения, составлять личный бюджет;

У6 - использовать разнообразие финансовых инструментов для управления личными финансами в целях достижения финансового благополучия, с учетом финансовой безопасности.

Знать:

31 - законодательство Российской Федерации о бухгалтерском учете, о налогах и сборах, консолидированной финансовой отчетности, аудиторской деятельности, архивном деле, в области социального и медицинского страхования, пенсионного обеспечения;

32 - гражданское, таможенное, трудовое, валютное, бюджетное законодательство Российской Федерации, законодательство о противодействии коррупции и коммерческому подкупу, легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, законодательство о порядке изъятия бухгалтерских документов, об ответственности за непредставление или представление недостоверной отчетности;

33 - этапы планирования для решения задач, критерии оценки результатов принятого решения в профессиональной деятельности, для личностного развития и достижения финансового благополучия;

34 - базовые характеристики и риски основных финансовых инструментов для предпринимательской деятельности и управления личными финансами;

35 - систему и полномочия государственных органов в сферах профессиональной деятельности, предпринимательской деятельности и защиты прав потребителей.

**Изучение дисциплины направлено на формирование следующих общих и профессиональных компетенций или их составляющих (элементов).**

Общие компетенции.

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Введение

Тема 1. Особенности финансового поведения потребителя

Тема 2. Личное финансовое планирование

Тема 3. Налоги

Тема 4. Расчеты и платежи

Тема 5. Депозит.

Тема 6. Фондовый рынок

Тема 7. Страхование.

Тема 8. Пенсии.

Тема 9. Инвестиции.

Тема 10. Финансовые механизмы работы фирмы

Тема 11. Собственный бизнес.

Тема 12. Риски в мире денег.

Тема 13. Признаки финансовых пирамид и защита от мошеннических действий на финансовом рынке

Тема 14. Технические возможности и проблемы

Тема 15. Финансовое мошенничество при расчетах

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

Профессиональные компетенции.

ПК 4.4. Проводить контроль и анализ информации об активах и финансовом положении организации, ее платежеспособности и доходности;

ПК 4.5. Принимать участие в составлении бизнес-плана;

ПК 4.6. Анализировать финансово-хозяйственную деятельность, осуществлять анализ информации, полученной в ходе проведения контрольных процедур, выявление и оценку рисков.

## Содержание дисциплины:

### **СГ.06 Русский язык и культура речи**

#### **Цели дисциплины:**

1. Научить оценивать письменные высказывания с точки зрения языкового оформления, эффективности достижения поставленных коммуникативных задач;
2. Научить применять в практике речевого общения основные орфоэпические, лексические, грамматические нормы современного русского литературного языка
3. Познакомить с понятиями: речевая ситуация и ее компоненты, литературный язык, языковая норма, культура речи;
4. Соблюдать орфоэпические, лексические, грамматические, орфографические и пунктуационные нормы современного русского литературного языка;
5. Познакомить с нормами речевого поведения в социально-культурной, учебно-научной, официально-деловой сферах общения.

**Задачи дисциплины:** в результате изучения обучающийся должен

Уметь:

У1 - осуществлять речевой самоконтроль; оценивать устные и письменные высказывания с точки зрения языкового оформления, эффективности достижения поставленных целей;

У2 - анализировать языковые единицы с точки зрения правильности, точности и уместности их употребления;

У3 - извлекать необходимую информацию из различных источников: учебно-научных текстов, справочной литературы, средств массовой информации, в том числе представленных в электронном виде на различных информационных носителях;



У4 - создавать устные и письменные монологические и диалогические высказывания различных типов и жанров в учебно-научной (на материале изучаемых учебных дисциплин), социально-культурной и деловой сферах общения;

У5 - применять в практике речевого общения основные орфоэпические, лексические, грамматические нормы современного русского литературного языка; увеличивать словарный запас; расширять круг используемых языковых и речевых средств.

Знать:

31 - связь языка и истории, культуры русского и других народов;

32 - смысл понятий: речевая ситуация и ее компоненты, литературный язык, языковая норма, культура речи;

33 - основные единицы и уровни языка, их признаки и взаимосвязь;

34 - орфоэпические, лексические, грамматические, орфографические и пунктуационные нормы современного русского литературного языка; нормы речевого поведения в социально-культурной, учебно-научной, официально-деловой сферах общения;

**Изучение дисциплины направлено на формирование следующих общих и профессиональных компетенций или их составляющих (элементов).**

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

Профессиональные компетенции.

ПК 1.2. Оформлять и переоформлять документы по пассажирским и грузовым перевозкам.

ПК 2.3. Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия транспорта.

**Содержание дисциплины:**

Раздел 1. Язык как средство общения

Раздел 2. Языковая норма, её динамика и вариативность

Раздел 3. Функциональные стили литературного языка. Стилистические нормы.

## **ОБЩЕПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ЦИКЛ**

### **ОП.01 Сервисная деятельность**

**Цели дисциплины:** ознакомить обучающихся с основами сервисной деятельности при обслуживании потребителей, сформировать профессиональные навыки специалиста по сервису, создать основу для будущей профессии.

**Задачи дисциплины:** в результате изучения обучающийся должен

Уметь:

У1 - соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;

У2 - определять критерии качества оказываемых услуг;

У3 - использовать различные средства делового общения;

У4 - анализировать профессиональные ситуации с позиции участвующих в них индивидов;

У5 - управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;

У6 - выполнять требования этики в профессиональной деятельности.

Знать:

31 - социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;

32 - потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;

33 - сущность услуги как специфического продукта;

34 - понятие контактной зоны как сферы реализации сервисной деятельности;

35 - правила обслуживания населения;

36 - организацию обслуживания потребителей услуг;

37 - способы и формы оказания услуг;

38 - нормы и правила профессионального поведения и этикета;

39 - особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания;

310 - этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;

311 - критерии, составляющие качество услуг;

312 - психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.

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

Общие компетенции.

ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

Профессиональные компетенции.

ПК 1.1 Бронировать перевозку пассажиров на транспорте.

ПК 1.2 Оформлять (переоформлять) билеты пассажирам в прямом и обратном направлениях.

ПК 1.3 Бронировать (резервировать) багажные и грузовые перевозки.

ПК 1.4 Оформлять (переоформлять) грузовую (почтовую) документацию.

ПК 1.5 Обеспечивать финансовые расчеты с пассажирами и грузоотправителями.

ПК 1.6 Бронировать места в гостиницах и аренду автомашин.

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.

ПК 3.1 Обработка обращений клиентов по дистанционным каналам коммуникации.

#### **Содержание дисциплины:**

Введение

Раздел 1 Сущность, роль и предпосылки развития сервисной деятельности

Раздел 2 Качество сервисных услуг и эффективность сервисной деятельности

Раздел 3 Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей населения

Раздел 4 Управление конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности

Раздел 5 Деловое общение и его специфика в сфере обслуживания

Раздел 6 Этика и психология сервисной деятельности

Раздел 7 Организация обслуживания потребителей транспортно-эксплуатационных услуг

### **ОП.02 Транспортная система России и транспортная география**

**Цели дисциплины:** ознакомление обучающихся с основными направлениями применения различных видов транспорта в сфере общественного производства, сформировать профессиональные навыки специалиста по сервису на транспорте, создать основу для будущей профессии.

**Задачи дисциплины:** в результате изучения обучающийся должен

#### Уметь:

У1 - определять возможности доставки грузов и пассажиров в различные регионы на разных видах транспорта в зависимости от периода доставки;

У2 - выстраивать оптимальные маршруты перевозок с учетом географии транспорта;

У3 - классифицировать транспортные средства, основные сооружения и устройства дорог.

#### Знать:

З1 - транспортной доступности регионов России;

З2 - значение и структуру транспортной сети и значений различных видов транспорта;

З3 - порядка взаимодействия различных видов транспорта транспортной географии.

**Изучение дисциплины направлено на формирование следующих общих и профессиональных компетенций или их составляющих (элементов).**

#### Общие компетенции.

ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

Профессиональные компетенции.

ПК 1.1 Бронировать перевозку пассажиров на транспорте.

ПК 1.2 Оформлять (переоформлять) билеты пассажирам в прямом и обратном направлениях.

ПК 1.3 Бронировать (резервировать) багажные и грузовые перевозки.

ПК 1.4 Оформлять (переоформлять) грузовую (почтовую) документацию.

ПК 1.5 Обеспечивать финансовые расчеты с пассажирами и грузоотправителями.

ПК 1.6 Бронировать места в гостиницах и аренду автомашин.

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.

ПК 3.1 Обработка обращений клиентов по дистанционным каналам коммуникации.

**Содержание дисциплины:**

Введение

Раздел 1 Назначение транспорта

Раздел 2 Характеристика транспортного комплекса

Раздел 3 Общие вопросы транспортного обеспечения

Раздел 4 Организация работы видов транспорта

Раздел 5 Развитие транспорта

**ОП.03 Правовое обеспечение и страхование по видам транспорта**

**Цели дисциплины:** дать представление о сущности правоотношений в профессиональной деятельности, сущности страхования и подходах к реализации страховых программ на транспорте, что формирует навыки работы с клиентами при заключении договоров об оказании услуг, их юридическом сопровождении и создает основу для организации работы в сфере профессиональной деятельности.

**Задачи дисциплины:** в результате изучения обучающийся должен

У1- использовать знания и умения при работе с договорной и претензионной документацией при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности;

У2- анализировать содержание договоров и работать с претензионной документацией;

У3- выявлять потребности клиентов в страховых продуктах, консультировать клиентов по вопросам транспортного страхования;

У4 – реализовывать страховые программы на транспорте;

Знать:

31- основы гражданского законодательства;

32- основные виды договоров, применяемых на транспорте и их особенности;

33-правила работы с претензионной документацией;

33- основы трудового права;

34- основы страховой деятельности;

35 – формы и виды страхования.

36- основные виды страховых продуктов на автомобильном транспорте.

**Изучение дисциплины направлено на формирование следующих общих и профессиональных компетенций или их составляющих (элементов).**

Общие компетенции.

ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

#### Профессиональные компетенции.

ПК 1.1 Бронировать перевозку пассажиров на транспорте.

ПК 1.2 Оформлять (переоформлять) билеты пассажирам в прямом и обратном направлениях.

ПК 1.3 Бронировать (резервировать) багажные и грузовые перевозки.

ПК 1.4 Оформлять (переоформлять) грузовую (почтовую) документацию.

ПК 1.5 Обеспечивать финансовые расчеты с пассажирами и грузоотправителями.

ПК 1.6 Бронировать места в гостиницах и аренду автомашин.

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 3.1 Обработка обращений клиентов по дистанционным каналам коммуникации

#### **Содержание дисциплины:**

Раздел 1 Правовое обеспечение профессиональной деятельности.

Раздел 2 Страхование.

### **ОП.04 Автоматизированные системы управления по видам транспорта**

**Цели дисциплины:** в результате изучения дисциплины обучающийся должен освоить основные виды деятельности по дисциплине ОП.04 Автоматизированные системы управления по видам транспорта.

**Задачи дисциплины:** в результате изучения обучающийся должен

#### Уметь:

У1- работать с автоматизированными системами бронирования

#### Знать:

31 - технологию работы в автоматизированных системах бронирования билетов;

34 - правила и условия перевозок пассажиров и багажа;

35 - технологию электронного и автоматизированного билетооформления.

**Изучение дисциплины направлено на формирование следующих общих и профессиональных компетенций или их составляющих (элементов).**

#### Общие компетенции.

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

#### Профессиональные компетенции.

ПК 1.1. Бронировать (резервировать) пассажирские, багажные и грузовые перевозки.

ПК 1.5. Использовать автоматизированные системы на транспорте.

#### **Содержание дисциплины:**

Введение

Раздел 1 Автоматизированные системы управления.

Раздел 2 Автоматизация управления перевозочным процессом.

Раздел 3 Автоматизация планирования перевозочного процесса.

Раздел 4. Автоматизация планирования и управления материально-техническими ресурсами.

### **ОП.05 Информационно-коммуникационные технологии по видам транспорта**

**Цели дисциплины:** ознакомление обучающихся с основными направлениями разработки и использования информационных ресурсов, программного обеспечения и аппаратной реализации современных компьютеров и информационных систем в профессиональной деятельности. В процессе изучения дисциплины студенты приобретают навыки использования базовых и предметно-ориентированных средств ИКТ, которые будут использоваться при проектировании, организации, представлению результатов будущей профессиональной деятельности.

**Задачи дисциплины:** в результате изучения обучающийся должен

#### Уметь:

У1 – использовать различные виды программного обеспечения и технологии сбора, размещения, хранения, накопления преобразования и передачи данных в профессионально ориентированных информационных системах;

У2 – применять компьютерные и телекоммуникационные средства и осуществлять поиск необходимой информации.

#### Знать:

З1 – основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности, состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности;

З2 – методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации, базовые системные программные продукты и пакеты прикладных программ в области профессиональной деятельности.

**Изучение дисциплины направлено на формирование следующих общих и профессиональных компетенций или их составляющих (элементов).**

#### Общие компетенции.

К.2 С Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

С Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

К.4

С Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке

К.5 Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

- К.6 С Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрегиональных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.
- К.8 С Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
- К.9 С Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
- Профессиональные компетенции.
- К.1.1 Г Бронировать (резервировать) пассажирские, багажные и грузовые перевозки.
- К.1.2 Г Оформлять и переоформлять документы по пассажирским и грузовым перевозкам.
- К.1.3 Г Проводить финансовые взаиморасчеты с пассажирами и грузоотправителями.
- К.2.1 Г Организовывать пассажирские перевозки на автомобильном транспорте.
- К.2.2 Г Организовывать обслуживание пассажиров в пунктах прибытия и отправления автомобильного транспорта, в том числе особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, пассажиров с инвалидностью, пассажиров с животными, VIP-пассажиров).
- К.2.3 Г Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия транспорта.
- К.3.1 Г Обработка обращений клиентов по дистанционным каналам коммуникации.

#### **Содержание дисциплины:**

Введение

Раздел 1 Основы использования информационных технологий.

Раздел 2 Электронный документооборот на транспорте

Раздел 3 Информационные процессы в системе обслуживания потребителей транспортных услуг с использованием программного обеспечения Microsoft Office.

#### **ОП.06 Математические основы профессиональной деятельности**

**Цели учебной дисциплины:** сформировать у обучающихся научное математическое мышление и умение применять математический аппарат для решения задач специальности.

**Задачи учебной дисциплины:** в результате изучения обучающийся должен иметь следующие умения и знания.

##### Уметь:

У1 - применять математические методы дифференциального и интегрального исчисления для решения профессиональных задач;

У2 - применять основные положения теории вероятностей и математической статистики в профессиональной деятельности;

У3 - использовать приемы и методы математического синтеза и анализа в различных профессиональных ситуациях;

##### Знать:

З1 - основные понятия и методы математическо-логического синтеза и анализа логических устройств;

З2 - решать прикладные задачи методом комплексных чисел.

**Изучение дисциплины направлено на формирование следующих общих и профессиональных компетенций или их составляющих (элементов).**

##### Общие компетенции.

ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

#### Профессиональные компетенции.

ПК 1.1 Бронировать перевозку пассажиров на транспорте.

ПК 1.3 Бронировать (резервировать) багажные и грузовые перевозки.

ПК 1.6 Бронировать места в гостиницах и аренду автомашин.

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.

ПК 3.1 Обработка обращений клиентов по дистанционным каналам коммуникации.

#### **Содержание дисциплины:**

Раздел 1. Основы линейной алгебры

Раздел 2. Основы математического анализа

Раздел 3. Основы теории комплексных чисел.

Раздел 4. Основы теории вероятностей и математической статистики

### **ОП.07 Менеджмент и основы бережливого производства**

**Цели дисциплины:** дать представление о сущности управления организацией, правилах выработки управленческих решений, формирования трудовых коллективов и основах управления их деятельностью и основах бережливого производства, что формирует управленческие навыки и создает основу для организации работы в сфере профессиональной деятельности.

**Задачи дисциплины:** в результате изучения обучающийся должен

У1- использовать знания и умения в области менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности;

У2- анализировать управленческие решения и процесс их реализации;

У3- анализировать организацию работы исполнителей и систему мотивации повышения качества труда

У4 – уметь применять технологию бережливого производства при организации работы в профессиональной деятельности;

Знать:

З1- функции и виды менеджмента;



32- особенности менеджмента в области профессиональной деятельности (сервис на транспорте);

33- методы управления;

34- процесс принятия и реализации управленческих решений;

35- основы организации работы коллектива исполнителей.

36 – основы технологии бережливого производства.

**Изучение дисциплины направлено на формирование следующих общих и профессиональных компетенций или их составляющих (элементов).**

Общие компетенции.

ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

**Содержание дисциплины:**

Раздел 1 Основы управления организацией.

Раздел 2 Специальные функции управления.

Раздел 3 Управление персоналом.

Раздел 4 Основы бережливого производства.

### **ОП.08 Психология делового общения и конфликтология**

**Цели дисциплины:** Основной целью освоения учебной дисциплины «Психология общения и конфликтология» является получение студентами основных коммуникативных навыков (управление стрессами, уверенное поведение, социальные навыки), формирует представление об основных понятиях теории общения, показывает значение стратегий, средств, форм и методов успешного построения эффективного межличностного взаимодействия и деловых контактов; стратегиях поведения в конфликте и технологий разрешения конфликтных ситуаций.

**Задачи дисциплины:** в результате изучения обучающийся должен

Уметь:

У1 - планировать прогнозировать и анализировать деловое общение;

У2- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

У3 - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

У4 - устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;

У5 - использовать эффективные приемы управления конфликтами.

Знать:

- 31 - цели, функции, виды и уровни общения;
- 32- роли и ролевые ожидания в общении;
- 33- специфику делового общения, структуры коммуникативного акта и условий установления контакта;
- 34 - норм и правил профессионального поведения и этикета;
- 35 - механизмы взаимопонимания в общении;
- 36- техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- 37- этические принципы общения;
- 38 - влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;
- 39 - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- 310 -закономерности формирования и развития команды;
- 311- техники работы в команде.

**Изучение дисциплины направлено на формирование следующих общих и профессиональных компетенций или их составляющих (элементов).**

Общие компетенции.

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности;

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

**Содержание дисциплины:**

Введение

Раздел 1. Основы психологического общения.

Раздел 2. Общение и деятельность

Раздел 3 Деловое общение.

Раздел 4. Конфликты и пути их преодоления.

## Дисциплина вариативной части

### ОП.09 Основы предпринимательской деятельности

**Цели дисциплины:** проведение и оформление хозяйственных операций, проведение расчетов с бюджетом и внебюджетными фондами.

**Задачи дисциплины:** в результате изучения обучающийся должен

Уметь:

У1-Оперировать кредитно-финансовыми понятиями и категориями;

У2-Ориентироваться в схемах построения и взаимодействия различных сегментов финансового рынка;

У3-Проводить анализ показателей, связанных с денежным обращением;

У4-Проводить анализ структуры государственного бюджета, источники финансирования дефицита бюджета;

У5-Составлять сравнительную характеристику различных ценных бумаг по степени доходности и риска.

Знать:

31-Осуществлять:

-оценку и переоценку основных средств;

-учет долгосрочных инвестиций;

Организовывать документооборот;

Разбираться в номенклатуре дел;

32-Источники и методы финансирования капитальных вложений;

33-Сущность инвестиционной политики государства;

34-Виды и порядок налогообложения;

Основные требования к организации и ведению налогового учета;

Схемы оптимизации налогообложения организации.

35-Алгоритм разработки учетной политики.

**Изучение дисциплины направлено на формирование следующих общих и профессиональных компетенций или их составляющих (элементов).**

Общие компетенции.

ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

ОК 11 Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

Профессиональные компетенции.

ПК 1.1. Обработать первичные бухгалтерские документы.

**Содержание дисциплины:**

Тема 1. Содержание и типология предпринимательской деятельности.

- Тема 2. История российского предпринимательства.  
Тема 3. Концепция и родовые признаки бизнеса.  
Тема 4. Виды предпринимательской деятельности.  
Тема 5. Правовое обеспечение предпринимательской деятельности.  
Тема 6. Финансовое обеспечение предпринимательской деятельности.  
Тема 7. Взаимоотношения предпринимателей с финансовой системой и кредитными организациями.  
Тема 8. Риски предпринимательской деятельности.  
Тема 9. Система налогообложения предпринимательской деятельности.  
Тема 10. Бизнес-планирование предпринимательской деятельности.

### **ОП.10 Экологические основы природопользования**

**Цели дисциплины:** формирование у обучающихся экологической культуры на основе изучения закономерностей рационального взаимодействия общества и природы.

**Задачи дисциплины:** в результате изучения обучающийся должен

Уметь:

У1 – анализировать и прогнозировать экологические последствия различных видов производственной деятельности;

У2 – анализировать причины возникновения экологических аварий и катастроф;

У3 - выбирать методы, технологии и аппараты утилизации газовых выбросов, стоков, твердых отходов;

У4 - определять экологическую пригодность выпускаемой продукции;

У5 - оценивать состояние экологии окружающей среды на производственном объекте.

Знать:

31 - виды и классификацию природных ресурсов, условия устойчивого состояния экосистем;

32 - задачи охраны окружающей среды, природоресурсный потенциал и охраняемые природные территории Российской Федерации;

33 - основные источники и масштабы образования отходов производства;

34 - основные источники техногенного воздействия окружающую среду, способы предотвращения и улавливания выбросов, методы очистки промышленных сточных вод, принципы работы аппаратов обезвреживания и очистки газовых выбросов и стоков производств;

35 - правовые основы, правила и нормы природопользования и экологической безопасности;

36 - принципы и методы рационального природопользования, мониторинга окружающей среды, экологического контроля и экологического регулирования.

**Изучение дисциплины направлено на формирование следующих общих и профессиональных компетенций или их составляющих (элементов).**

Общие компетенции.

ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

**Содержание дисциплины:**

Тема 1 Экологические основы природопользования.

Тема 2 Особенности взаимодействия общества и природы.

Тема 3 Современное состояние окружающей среды.

Тема 4 Глобальные проблемы экологии.

Тема 5 Государственные, правовые и социальные аспекты охраны окружающей среды.

## **ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ЦИКЛ**

### **ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ МОДУЛИ**

#### **ПМ.01 Бронирование и продажа перевозок и услуг**

**Цели профессионального модуля:** в результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основные виды деятельности:

ВД 01 Административно-управленческая и офисная деятельность.

ВД 02 Транспорт.

ВД 03 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.)

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

Иметь практический опыт:

ПО1- бронирования пассажирских мест на транспорте;

ПО2- бронирования (резервирования) багажных и грузовых перевозок;

ПО3- оформление (переоформление) грузовой (почтовой) документации;

ПО4- бронирование мест в гостиницах и аренды автомашин;

ПО5- расчет тарифов по оплате перевозок и услуг.

Уметь:

У1- работать с автоматизированными системами бронирования;

У2- бронировать перевозки пассажиров на транспорте;

У3- оформлять (переоформлять) билеты пассажирам в прямом и обратном направлениях;

У4- применять законодательные акты и нормативную документацию по транспортному обслуживанию при возникновении претензий и исков;

У5- бронировать (резервировать) багажные и грузовые перевозки;

У6- оформлять (переоформлять) грузовую (почтовую) документацию;

У7- бронировать места в гостиницах;

У8- организовывать трансфер;

У9- бронировать аренду автомашин;

У10- рассчитывать тарифы по оплате перевозок и услуг транспорта;

У11- вести кассовую отчетность.

Знать:

31 - технологию работы в автоматизированных системах бронирования билетов;

32 - коммерческие эксплуатационные характеристики транспорта;

33 - принципы составления расписания движения транспорта;

34 - правила и условия перевозок пассажиров и багажа;

35 - технологию электронного и автоматизированного билетооформления;

36 - особенности оформления проездных документов отдельным категориям пассажиров;

- 37 - технологию возврата и обмена билетов;
- 38 - правила и условия перевозок грузов;
- 39 - международные соглашения перевозок транспортом;
- 310 - перевозка грузов на особых условиях и опасных грузов;
- 311 - технологию бронирования (резервирования) свободных багажных и грузовых ёмкостей (по тоннажу и объёму) на транспорте;
- 312 - порядок оформления (переоформления) перевозочной документации;
- 313 - технологию бронирования гостиниц;
- 314 - технологию организации трансфера;
- 315 - технологию бронирования аренды машин;
- 316- методику расчета транспортных тарифов;
- 317- технологию взаиморасчетов.

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

Общие компетенции.

ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

Профессиональные компетенции.

ПК 1.1 Бронировать перевозку пассажиров на транспорте.

ПК 1.2 Оформлять (переоформлять) билеты пассажирам в прямом и обратном направлениях.

ПК 1.3 Бронировать (резервировать) багажные и грузовые перевозки.

ПК 1.4 Оформлять (переоформлять) грузовую (почтовую) документацию.

ПК 1.5 Обеспечивать финансовые расчеты с пассажирами и грузоотправителями.

ПК 1.6 Бронировать места в гостиницах и аренду автомашин.

**МДК.01.01 Технология бронирования перевозок и услуг.**

**Задачи профессионального модуля:** в результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основные виды деятельности: МДК.01.01 Технология бронирования перевозок и услуг.

Иметь практический опыт:

ПО1- бронирования пассажирских мест на транспорте;

ПО2- бронирования (резервирования) багажных и грузовых перевозок;

ПО3- оформление (переоформление) грузовой (почтовой) документации;

ПО4- бронирование мест в гостиницах и аренды автомашин.

Уметь:

- У1- работать с автоматизированными системами бронирования;
- У2- бронировать перевозки пассажиров на транспорте;
- У3- оформлять (переоформлять) билеты пассажирам в прямом и обратном направлениях;
- У4- применять законодательные акты и нормативную документацию по транспортному обслуживанию при возникновении претензий и исков;
- У5- бронировать (резервировать) багажные и грузовые перевозки;
- У6- оформлять (переоформлять) грузовую (почтовую) документацию;
- У7- бронировать места в гостиницах;
- У8- организовывать трансфер;
- У9- бронировать аренду автомашин

Знать:

- 31 - технологию работы в автоматизированных системах бронирования билетов;
- 32 - коммерческие эксплуатационные характеристики транспорта;
- 33 - принципы составления расписания движения транспорта;
- 34 - правила и условия перевозок пассажиров и багажа;
- 35 - технологию электронного и автоматизированного билетооформления;
- 36 - особенности оформления проездных документов отдельным категориям пассажиров;
- 37 - технологию возврата и обмена билетов;
- 38 - правила и условия перевозок грузов;
- 39 - международные соглашения перевозок транспортом;
- 310 - перевозка грузов на особых условиях и опасных грузов;
- 311 - технологию бронирования (резервирования) свободных багажных и грузовых ёмкостей (по тоннажу и объёму) на транспорте;
- 312 - порядок оформления (переоформления) перевозочной документации;
- 313 - технологию бронирования гостиниц;
- 314 - технологию организации трансфера;
- 315 - технологию бронирования аренды машин.

### **МДК.01.02 Технология взаиморасчетов**

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

Иметь практический опыт:

- ПО3- оформление (переоформление) грузовой (почтовой) документации;
- ПО5- расчет тарифов по оплате перевозок и услуг

Уметь:

- У3- оформлять (переоформлять) билеты пассажирам в прямом и обратном направлениях;
- У4- применять законодательные акты и нормативную документацию по транспортному обслуживанию при возникновении претензий и исков;
- У6- оформлять (переоформлять) грузовую (почтовую) документацию;
- У10- рассчитывать тарифы по оплате перевозок и услуг транспорта;
- У11- вести кассовую отчетность.

Знать:

- 31 - технологию работы в автоматизированных системах бронирования билетов;
- 32 - коммерческие эксплуатационные характеристики транспорта;
- 33 - принципы составления расписания движения транспорта;
- 34 - правила и условия перевозок пассажиров и багажа;
- 35 - технологию электронного и автоматизированного билетооформления;
- 36 - особенности оформления проездных документов отдельным категориям пассажиров;
- 37 - технологию возврата и обмена билетов;

- 38 - правила и условия перевозок грузов;
- 316- методику расчета транспортных тарифов;
- 317- технологию взаиморасчетов.

### **III.01 Производственная практика по профилю специальности**

#### **Цели производственной практики (по профилю специальности):**

направлена на формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта и реализуется в рамках профессионального модуля по каждому из видов профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС СПО по специальности

**Задачи производственной практики (по профилю специальности):** в результате изучения обучающийся должен

#### Иметь практический опыт:

- ПО1 - бронирования пассажирских мест на транспорте;
- ПО2- бронирования (резервирования) багажных и грузовых перевозок;
- ПО3- оформления (переоформления) грузовой (почтовой) документации;
- ПО4- бронирования мест в гостиницах и аренды автомашин;
- ПО5- расчета тарифов по оплате перевозок и услуг.

#### Уметь:

- У1- работать с автоматизированными системами бронирования;
- У2- бронировать перевозки пассажиров на транспорте;
- У3- оформлять (переоформлять) билеты пассажирам в прямом и обратном направлениях;
- У4- осуществлять возврат и обмен билетов;
- У5- применять законодательные акты и нормативную документацию по транспортному обслуживанию при возникновении претензий и исков;
- У6- бронировать (резервировать) багажные и грузовые перевозки;
- У7- оформлять (переоформлять) грузовую (почтовую) документацию;
- У8- бронировать места в гостиницах;
- У9- организовывать трансфер;
- У10- бронировать аренду автомашин;
- У11- рассчитывать тарифы по оплате перевозок и услуг транспорта;
- У12- вести кассовую отчетность.

#### Знать:

- 31 - технологию работы в автоматизированных системах бронирования билетов;
- 32 - коммерческие эксплуатационные характеристики транспорта;
- 33 - принципы составления расписания движения транспорта;
- 34 - правила и условия перевозок пассажиров и багажа;
- 35 - технологию электронного и автоматизированного билетооформления;
- 36 - особенности оформления проездных документов отдельным категориям пассажиров;
- 37 - технологию возврата и обмена билетов;
- 38 - правила и условия перевозок грузов;
- 312- порядок оформления (переоформления) перевозочной документации;
- 315- технологию бронирования аренды машин.

**Прохождение производственной практики направлено на формирование следующих общих и профессиональных компетенций или их составляющих (элементов).**

#### Общие компетенции.

- ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес;
- ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество;



ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность;

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности;

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий;

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации;

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

#### Профессиональные компетенции.

ПК 1.1. Бронировать (резервировать) пассажирские, багажные и грузовые перевозки.

ПК 1.2. Оформлять и переоформлять документы по пассажирским и грузовым перевозкам.

ПК 1.3. Проводить финансовые взаиморасчеты с пассажирами и грузоотправителями.

ПК 1.4. Обеспечивать страховые программы на транспорте.

ПК 1.5. Использовать автоматизированные системы на транспорте.

### **ПМ.02 Организация сервиса на автомобильном транспорте**

**Цели профессионального модуля:** в результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основные виды деятельности:

ВД 01 Административно-управленческая и офисная деятельность.

ВД 02 Транспорт.

ВД 03 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.)

**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 – уметь грамотно и безопасно проложить маршрут доставки груза.

У2 - своевременно предоставлять пассажирам информацию о прибытии и от 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:

- 31 - назначение информационно-справочных и систем на транспорте.  
32 - организацию связи на транспорте.  
33 - технические средства связи, применяемые в производственно-диспетчерской системе управления сервисом на транспорте.  
34 - технологию информационно-справочного обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта.  
35 - правила и условия перевозок категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями).  
36 - перечень услуг комнаты матери и ребенка.  
37 - технологию обслуживания особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта.  
38 - 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).**

Общие компетенции.

ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

Профессиональные компетенции.

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.

**МДК. 02.01 Организация пассажирских перевозок на автомобильном транспорте**

**Задачи профессионального модуля:** в результате изучения междисциплинарного курса с целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся должен

Иметь практический опыт:

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:

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:

31 - назначение информационно-справочных и систем на транспорте.

32 - организацию связи на транспорте.

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

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

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

36 - перечень услуг комнаты матери и ребенка.

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

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

**МДК.02.02 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия  
автомобильного транспорта, предоставление услуг проката автомобиля**

**Задачи профессионального модуля:** в результате изучения междисциплинарного курса с целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями 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:

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:

31 - назначение информационно-справочных и систем на транспорте.

- 32 - организацию связи на транспорте.  
33 - технические средства связи, применяемые в производственно-диспетчерской системе управления сервисом на транспорте.  
34 - технологию информационно-справочного обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта.  
35 - правила и условия перевозок категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями).  
36 - перечень услуг комнаты матери и ребенка.  
37 - технологию обслуживания особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта.  
38 - перечень и технологию оказания услуг пассажирам в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.

### **МДК.02.03 Организация безопасности на автомобильном транспорте**

#### 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.

#### 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.

#### Знать:

31 - назначение информационно-справочных и систем на транспорте.

32 - организацию связи на транспорте.

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

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

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

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

### **УП.02.01 Учебная практика**

**Цели учебной практики:** направлена на формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта и реализуется в рамках профессиональных модулей по видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.

**Задачи учебной практики:** в результате изучения студент должен иметь следующий практический опыт, умения и знания.

#### Иметь практический опыт:

ПО1 - внимательного изучения документов на перевозку грузов;

ПО2 – вести деловые переговоры с клиентом;

ПО3 – заполнения транспортных документов.

#### Уметь:

У1- работать с техническими средствами связи;  
У2- осуществлять справочное обслуживание клиентов;  
У3- осуществлять деловую переписку с клиентом;  
У4- осуществлять заполнение транспортных документов (авиа, морские и автомобильные транспортные накладные).

Знать:

З1- правила ведения телефонных переговоров;  
З2 - правила написания деловых писем;  
З3- правила оформления и заполнения транспортных документов (авиа, морские и автомобильные транспортные накладные).

**Прохождение учебной практики направлено на формирование следующих общих и профессиональных компетенций или их составляющих (элементов).**

Общие компетенции.

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности;

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Профессиональные компетенции.

ПК 1.2. Оформлять и переоформлять документы по пассажирским и грузовым перевозкам

ПК 2.3. Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия транспорта.

ПК 2.4. Организовывать предоставление услуг проката автомобилей.

ПК 2.5. Организовывать, проводить и контролировать мероприятия по обеспечению безопасности на маршрутах движения, на автотранспортных средствах и на автотранспортном предприятии.

ПК 2.6. Организовывать деятельность служб сервиса на транспорте при нарушениях графика движения транспортных средств.

ПК 2.8. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования по отдельным видам транспорта и объектам транспортной инфраструктуры.

ПК 3.1 Обработка обращений клиентов по дистанционным каналам коммуникации.

### **Содержание дисциплины:**

#### **Раздел 1 Отработка дэмоэкзамена**

##### **Введение.**

Цель и задачи проведения дэмоэкзамена.

**Тема 1.1** Инструкция по охране труда. Изучение протоколов.

**Тема 1.** Изучение инфраструктурного листа.

##### **Воспитательный компонент.**

Презентация «Компетенция экспедирование грузов».

**Тема 3.** Изучение плана застройки компетенции.

**Тема 4.** Изучение критериев оценки. Отработка критериев на примерах.

**Тема 5.** Изучение заявок от клиентов.

**Тема 6.** Характеристика транспорта.

**Тема 7.** Тарифы компании.

**Тема 8.** Изучение грузов.

**Тема 9.** Изучение базисных условий поставок грузов.

**Тема 10.** Затраты перевозчика.

#### **ПП.02.01 Производственная практика по профилю специальности**

##### **Цели производственной практики (по профилю специальности):**

направлена на формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта и реализуется в рамках профессионального модуля по каждому из видов профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС СПО по специальности

**Задачи производственной практики (по профилю специальности):** 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 и прибытия транспорта;

##### Уметь:

У1- работать с техническими средствами связи;

У2- своевременно предоставлять пассажирам информацию о прибытии и отправлениях 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:

31- назначение информационно-справочных и консалтинговых систем на транспорте;

32- организацию связи на транспорте;

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

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

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

36- перечень услуг комнаты матери и ребенка;

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

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

**Прохождение производственной практики направлено на формирование следующих общих и профессиональных компетенций или их составляющих (элементов).**

Общие компетенции.

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес;

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество;

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность;

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;

ОК5.Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности;

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий;

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации;

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Профессиональные компетенции.

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.

**ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего.  
Специалист контактных информационных центров**

**Цели профессионального модуля:** в результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основные виды деятельности:

ВД 03 Освоение профессии рабочего, должности служащего. *Специалист контактных информационных центров.*

**Задачи профессионального модуля:** в результате изучения обучающийся должен Иметь практический опыт:

ПО1 – информационно-справочного обслуживания клиентов;

ПО2 – приема и регистрации жалоб и обращений клиентов.

Уметь:

У1- Пользоваться персональным компьютером (ПК) и его периферийными устройствами, оргтехникой.

У2-Использовать специализированные программные приложения и информационно-коммуникационную сеть «Интернет» для выполнения рабочих задач;

У3-Работать с большим массивом информационных данных.

У4Выявлять потребность клиента в получении информации с помощью разных типов вопросов.

У5-Выбирать оптимальный алгоритм обслуживания клиента.

У6-Устанавливать коммуникацию с клиентами организации с целью предоставления актуальной информации общего характера.

У7 -Резюмировать полученную от клиента информацию.

У8 -Вносить информацию в программы и базы данных организации.

У9 -Формировать письменные ответы на запросы клиентов.

У10- Взаимодействовать с коллегами для решения рабочих задач.

У11 -Разрешать конфликтные ситуации при взаимодействии с клиентами.

У12 -Оформлять заказы на услуги.

У13-Сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия с клиентами организации.

У14 -Определять причины возникновения технических проблем и устранять их в требуемые сроки.

У15- Вносить информацию об обращении клиента за технической поддержкой и статусе выполнения запроса в базу данных в определенном организацией порядке.

У16 -Регистрировать претензионные обращения клиентов и корректировать их статус.

У17 -Определять причины возникновения претензий и информировать о них соответствующие подразделения.

У18-Предоставлять клиенту информацию о принятом решении по его претензионному обращению.

Знать:

31 -Стандарты и методические документы организации в сфере коммуникации с клиентами организации.

32- Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне;

33 -Инструкции, процедуры и сценарии обработки контактов.

34 -Требования, предъявляемые к обработке контактов с клиентами.

35 -Порядок взаимодействия между сотрудниками и подразделениями в организации.

36 -Законодательство Российской Федерации о персональных данных и в области информационной безопасности.

37 -Требования охраны труда и пожарной безопасности;

38- Понятия банковской и/или коммерческой тайны.

39- Стандарты оформления документов в организации.

310 -Правила деловой переписки и письменного этикета.



- 311 -Организационная структура организации.
- 312- Правила делового общения и речевого этикета.
- 313- Специализированное программное обеспечение, используемое в работе по удаленному информационно-справочному обслуживанию клиентов.
- 314 -Стандарты и методические документы организации в сфере продаж услуг организации.
- 315- Инструкции, процедуры и сценарии обработки заказов клиентов.
- 3 16-Порядок взаимодействия между сотрудниками и подразделениями в организации.
- 317 -Формы и способы оплаты услуг организации.
- 318 -Возможные технические неисправности, сбои в работе.
- 319 -Основные положения законодательных и нормативных правовых актов, регулирующие предмет деятельности организации, осуществляющей дистанционное информационно-справочное обслуживание.
- 320- Стандарты и методические документы организации по работе с претензиями клиентов.
- 321 -Алгоритмы решения конфликтных ситуаций с клиентами.
- 322 -Стандарты оформления документов в организации.

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

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 команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

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

Профессиональные компетенции.

ПК.3.1 Обработка обращений клиентов по дистанционным каналам коммуникации.

**МДК.03.01 Организация работы специалиста контактных информационных центров**

Иметь практический опыт:

ПО1 – информационно-справочного обслуживания клиентов;

ПО2 – приема и регистрации жалоб и обращений клиентов.

Уметь:

У1- Пользоваться персональным компьютером (ПК) и его периферийными

устройствами, оргтехникой.

У2-Использовать специализированные программные приложения и информационно-коммуникационную сеть «Интернет» для выполнения рабочих задач;

У3-Работать с большим массивом информационных данных.

У4-Выявлять потребность клиента в получении информации с помощью разных типов вопросов.

У5-Выбирать оптимальный алгоритм обслуживания клиента.

У6-Устанавливать коммуникацию с клиентами организации с целью предоставления актуальной информации общего характера.

У7 -Резюмировать полученную от клиента информацию.

У8 -Вносить информацию в программы и базы данных организации.

У9 -Формировать письменные ответы на запросы клиентов.

У10- Взаимодействовать с коллегами для решения рабочих задач.

У11 -Разрешать конфликтные ситуации при взаимодействии с клиентами.

У12 -Оформлять заказы на услуги.

У13-Сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия с клиентами организации.

У14 -Определять причины возникновения технических проблем и устранять их в требуемые сроки.

У15- Вносить информацию об обращении клиента за технической поддержкой и статусе выполнения запроса в базу данных в определенном организацией порядке.

У16 -Регистрировать претензионные обращения клиентов и корректировать их статус.

У17 -Определять причины возникновения претензий и информировать о них соответствующие подразделения.

У18-Предоставлять клиенту информацию о принятом решении по его претензионному обращению.

#### Знать:

31 -Стандарты и методические документы организации в сфере коммуникации с клиентами организации.

32- Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне;

33 -Инструкции, процедуры и сценарии обработки контактов.

34 -Требования, предъявляемые к обработке контактов с клиентами.

35 -Порядок взаимодействия между сотрудниками и подразделениями в организации.

36 -Законодательство Российской Федерации о персональных данных и в области информационной безопасности.

37 -Требования охраны труда и пожарной безопасности;

38- Понятия банковской и/или коммерческой тайны.

39- Стандарты оформления документов в организации.

310 -Правила деловой переписки и письменного этикета.

311 -Организационная структура организации.

312- Правила делового общения и речевого этикета.

313- Специализированное программное обеспечение, используемое в работе по удаленному информационно-справочному обслуживанию клиентов.

314 -Стандарты и методические документы организации в сфере продаж услуг организации.

315- Инструкции, процедуры и сценарии обработки заказов клиентов.

316-Порядок взаимодействия между сотрудниками и подразделениями в организации.

317 -Формы и способы оплаты услуг организации.

318 -Возможные технические неисправности, сбои в работе.

319 -Основные положения законодательных и нормативных правовых актов, регулирующие предмет деятельности организации, осуществляющей дистанционное информационно-справочное обслуживание.

320- Стандарты и методические документы организации по работе с претензиями клиентов.

321 -Алгоритмы решения конфликтных ситуаций с клиентами.

322 -Стандарты оформления документов в организации.

### **УП.03.01 Учебная практика**

**Цели учебной практики:** направлена на формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта и реализуется в рамках профессиональных модулей по видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.

**Задачи учебной практики:** в результате изучения студент должен иметь следующий практический опыт, умения и знания.

Иметь практический опыт:

ПО1 – информационно-справочного обслуживания клиентов;

ПО2 – приема и регистрации жалоб и обращений клиентов.

Уметь:

У1- Пользоваться персональным компьютером (ПК) и его периферийными устройствами, оргтехникой.

У2-Использовать специализированные программные приложения и информационно-коммуникационную сеть «Интернет» для выполнения рабочих задач;

У3-Работать с большим массивом информационных данных.

У4Выявлять потребность клиента в получении информации с помощью разных типов вопросов.

У5-Выбирать оптимальный алгоритм обслуживания клиента.

У6-Устанавливать коммуникацию с клиентами организации с целью предоставления актуальной информации общего характера.

У7 -Резюмировать полученную от клиента информацию.

У8 -Вносить информацию в программы и базы данных организации.

У9 -Формировать письменные ответы на запросы клиентов.

У10- Взаимодействовать с коллегами для решения рабочих задач.

У11 -Разрешать конфликтные ситуации при взаимодействии с клиентами.

У12 -Оформлять заказы на услуги.

У13-Сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия с клиентами организации.

У14 -Определять причины возникновения технических проблем и устранять их в требуемые сроки.

У15- Вносить информацию об обращении клиента за технической поддержкой и статусе выполнения запроса в базу данных в определенном организацией порядке.

У16 -Регистрировать претензионные обращения клиентов и корректировать их статус.

У17 -Определять причины возникновения претензий и информировать о них соответствующие подразделения.

У18-Предоставлять клиенту информацию о принятом решении по его претензионному обращению.

Знать:

31 -Стандарты и методические документы организации в сфере коммуникации с клиентами организации.

32- Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности,

применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне;

33 -Инструкции, процедуры и сценарии обработки контактов.

34 -Требования, предъявляемые к обработке контактов с клиентами.

35 -Порядок взаимодействия между сотрудниками и подразделениями в организации.

36 -Законодательство Российской Федерации о персональных данных и в области информационной безопасности.

37 -Требования охраны труда и пожарной безопасности;

38- Понятия банковской и/или коммерческой тайны.

39- Стандарты оформления документов в организации.

310 -Правила деловой переписки и письменного этикета.

311 -Организационная структура организации.

312- Правила делового общения и речевого этикета.

313- Специализированное программное обеспечение, используемое в работе по удаленному информационно-справочному обслуживанию клиентов.

314 -Стандарты и методические документы организации в сфере продаж услуг организации.

315- Инструкции, процедуры и сценарии обработки заказов клиентов.

3 16-Порядок взаимодействия между сотрудниками и подразделениями в организации.

317 -Формы и способы оплаты услуг организации.

318 -Возможные технические неисправности, сбои в работе.

319 -Основные положения законодательных и нормативных правовых актов, регулирующие предмет деятельности организации, осуществляющей дистанционное информационно-справочное обслуживание.

320- Стандарты и методические документы организации по работе с претензиями клиентов.

321 -Алгоритмы решения конфликтных ситуаций с клиентами.

322 -Стандарты оформления документов в организации.

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

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 команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

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

Профессиональные компетенции.

ПК.3.1 Обработка обращений клиентов по дистанционным каналам коммуникации.

### **Содержание дисциплины:**

Раздел 1 Практика формирования первичных профессиональных навыков.

Раздел 2 Организационная практика.

#### **ПП.03.01 Производственная практика по профилю специальности**

**Цели производственной практики (по профилю специальности):** направлена на формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта и реализуется в рамках профессионального модуля по каждому из видов профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС СПО по специальности

**Задачи производственной практики (по профилю специальности):** в результате изучения обучающийся должен

Иметь практический опыт:

ПО1 – информационно-справочного обслуживания клиентов;

ПО2 – приема и регистрации жалоб и обращений клиентов.

Уметь:

У1- Пользоваться персональным компьютером (ПК) и его периферийными устройствами, оргтехникой.

У2-Использовать специализированные программные приложения и информационно-коммуникационную сеть «Интернет» для выполнения рабочих задач;

У3-Работать с большим массивом информационных данных.

У4Выявлять потребность клиента в получении информации с помощью разных типов вопросов.

У5-Выбирать оптимальный алгоритм обслуживания клиента.

У6-Устанавливать коммуникацию с клиентами организации с целью предоставления актуальной информации общего характера.

У7 -Резюмировать полученную от клиента информацию.

У8 -Вносить информацию в программы и базы данных организации.

У9 -Формировать письменные ответы на запросы клиентов.

У10- Взаимодействовать с коллегами для решения рабочих задач.

У11 -Разрешать конфликтные ситуации при взаимодействии с клиентами.

У12 -Оформлять заказы на услуги.

У13-Сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия с клиентами организации.

У14 -Определять причины возникновения технических проблем и устранять их в требуемые сроки.

У15- Вносить информацию об обращении клиента за технической поддержкой и статусе выполнения запроса в базу данных в определенном организацией порядке.

У16 -Регистрировать претензионные обращения клиентов и корректировать их статус.

У17 -Определять причины возникновения претензий и информировать о них соответствующие подразделения.

У18-Предоставлять клиенту информацию о принятом решении по его претензионному обращению.

Знать:

31 -Стандарты и методические документы организации в сфере коммуникации с клиентами организации.

32- Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности,

применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне;

33 -Инструкции, процедуры и сценарии обработки контактов.

34 -Требования, предъявляемые к обработке контактов с клиентами.

35 -Порядок взаимодействия между сотрудниками и подразделениями в организации.

36 -Законодательство Российской Федерации о персональных данных и в области информационной безопасности.

37 -Требования охраны труда и пожарной безопасности;

38- Понятия банковской и/или коммерческой тайны.

39- Стандарты оформления документов в организации.

310 -Правила деловой переписки и письменного этикета.

311 -Организационная структура организации.

312- Правила делового общения и речевого этикета.

313- Специализированное программное обеспечение, используемое в работе по удаленному информационно-справочному обслуживанию клиентов.

314 -Стандарты и методические документы организации в сфере продаж услуг организации.

315- Инструкции, процедуры и сценарии обработки заказов клиентов.

3 16-Порядок взаимодействия между сотрудниками и подразделениями в организации.

317 -Формы и способы оплаты услуг организации.

318 -Возможные технические неисправности, сбои в работе.

319 -Основные положения законодательных и нормативных правовых актов, регулирующие предмет деятельности организации, осуществляющей дистанционное информационно-справочное обслуживание.

320- Стандарты и методические документы организации по работе с претензиями клиентов.

321 -Алгоритмы решения конфликтных ситуаций с клиентами.

322 -Стандарты оформления документов в организации.

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

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 команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

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

Профессиональные компетенции.

ПК.3.1 Обработка обращений клиентов по дистанционным каналам коммуникации.