Тамбовское областное государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение

«Железнодорожный колледж имени В.М. Баранова»

|  |  |
| --- | --- |
| СОГЛАСОВАНО  Первый заместитель Мичуринского центра организации работы железнодорожных станций  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Д.А. Объедков | Утверждаю  Зам. директора по УР  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Зайцева Л.И. |

ПРОГРАММА профессионального модуля

ПМ. 04 Организация и управление деятельностью служб сервиса на транспорте

по специальности

43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

(углубленная подготовка)

очная форма обучения

г. Мичуринск

Программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) (углубленная подготовка), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.05.2014г. № 470, с учетом профессионального стандарта 17.014 «Агент транспортного обслуживания железнодорожного транспорта», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 июля 2020 года N 463н.

Организация-разработчик: ТОГБПОУ «Железнодорожный колледж имени В. М. Баранова» г. Мичуринск

Разработчики:

Егорова В.Е.,- преподаватель, ТОГБПОУ «Железнодорожный колледж имени В. М. Баранова» г. Мичуринск

Зацепина Г.Д. преподаватель, ТОГБПОУ «Железнодорожный колледж имени В. М. Баранова» г. Мичуринск

Колмыкова Т.В. –методист, ТОГБПОУ «Железнодорожный колледж имени В. М. Баранова» г. Мичуринск

Рассмотрено и одобрено на заседании

базовой кафедры (БК) 43.02.06, 23.02.01

Протокол № \_\_\_\_«\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_г.

Председатель БК\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Зацепина Г.Д. /

Программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) (углубленная подготовка), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.05.2014г. № 470

Организация-разработчик: ТОГБПОУ «Железнодорожный колледж имени В. М. Баранова» г. Мичуринск

Разработчики:

Егорова В.Е.,- преподаватель, ТОГБПОУ «Железнодорожный колледж имени В. М. Баранова» г. Мичуринск

Чиркина И.В., - преподаватель, ТОГБПОУ «Железнодорожный колледж имени В. М. Баранова» г. Мичуринск

Колмыкова Т.В. –методист, ТОГБПОУ «Железнодорожный колледж имени В. М. Баранова» г. Мичуринск

Рассмотрено и одобрено на заседании

базовой кафедры (БК) 43.02.06, 23.02.01

Протокол № \_\_\_\_«\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_г.

Председатель БК\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Зацепина Г.Д. /

СОДЕРЖАНИЕ

|  |
| --- |
| 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ |
| 2. результаты освоения ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ |
| 3. СТРУКТУРА и содержание профессионального модуля |
| 4 условия реализации программы ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ |
| 5. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля (вида профессиональной деятельности) |

1.ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯПМ. 04 Организация и управление деятельностью служб сервиса на транспорте

1.1 Область применения программы

Программа профессионально модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) углубленной подготовки в части освоения и основного вида профессиональной деятельности (ВПД) Организация и управление деятельностью служб сервиса на транспортеи соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 4.1. Организовывать деятельность служб сервиса на транспорте.

ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.

ПК 4.3. Планировать деятельность служб сервиса на транспорте.

ПК 4.4. Анализировать эффективность деятельности служб сервиса на транспорте и предлагать мероприятия по ее совершенствованию.

ПК 4.5. Организовывать деятельность служб сервиса на транспорте при нарушениях графика движения транспортных средств и управлять ею.

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

1.1.Цели и задачи профессионально модуля — требования к результатам освоения профессионально модуля для углубленной подготовки.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен:

иметь практический опыт:

* организации и контроля работы персонала;
* участия в маркетинговых исследованиях рынка транспортных услуг;
* составления плановой и отчетной документации;
* расчета основных плановых показателей деятельности служб сервиса на транспорте;
* сбора информации и формирования предложений по совершенствованию деятельности служб сервиса на транспорте;
* организации сервисного обслуживания пассажиров в период сбойной ситуации;

уметь:

* организовывать деятельность служб сервиса на транспорте;
* анализировать ситуацию на рынке транспортных услуг;
* разрабатывать нормативы потребности населения в услугах транспорта с учетом особенностей региона;
* работать в команде и осуществлять лидерские функции;
* проводить инструктаж работников;
* контролировать работу персонала;
* рассчитывать основные плановые показатели деятельности служб сервиса на транспорте;
* составлять планы работы служб сервиса на транспорте;
* собирать информацию о деятельности служб сервиса на транспорте;
* организовывать деятельность служб сервиса на транспорте при нарушениях графика движения транспортных средств и управлять ею;

знать:

* виды и функции сервиса на транспорте;
* объем и структуру потребностей населения в услугах транспорта;
* организацию предоставления пассажирам санитарно-гигиенических услуг в пунктах отправления и прибытия транспорта;
* организацию пунктов питания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта;
* организацию предоставления пассажирам культурно-досуговых услуг в пунктах отправления и прибытия транспорта;
* структуру и функции транспортных агентств;
* организацию коммерческой и рекламно-информационной работы на транспорте;
* пути сокращения времени обслуживания пассажиров и грузовых потребителей;
* общие принципы управления персоналом;
* приемы мотивации персонала и выходы из конфликтных ситуаций;
* значение планирования как функции управления;
* основные принципы и методы планирования;
* основные плановые показатели и способы их расчета;
* организацию планирования в организации;
* методику сбора информации о деятельности служб сервиса на транспорте;
* инновации в сфере сервиса на транспорте;
* особенности конкуренции в сфере сервиса на транспорте;
* методы управления сервисом на транспорте при массовых нарушениях графика движения транспортных средств;
* организацию работы оперативного штаба и служб организаций транспорта в период сбойной ситуации;
* организацию сервисного обслуживания пассажиров в период сбойной ситуации

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего - 1161часов, в том числе:

#### максимальной учебной нагрузки обучающегося-981 часов,включая обязательную аудиторскую учебную нагрузку обучающегося- 654часов;

самостоятельную работу обучающегося-324часов;

учебной и производственной практики-180 часов.

### 1.4. В результате изучения профессионального модуля студент должен обладать трудовыми функциями, входящими в профессиональный стандарт

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Обобщенные трудовые функции | | | Трудовые функции | | |
| код | наименование | уровень квалификации | наименование | код | уровень (подуровень) квалификации |
| A | Выполнение комплекса услуг по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей железнодорожного транспорта | 5 | Информирование клиентов о правилах и условиях перевозки груза железнодорожным транспортом | A/01.5 | 5 |
|  |  |  | Оформление перевозочных документов по приему груза к перевозке железнодорожным транспортом с выдачей грузополучателям транспортных железнодорожных накладных | A/02.5 | 5 |
|  |  |  | Первичное рассмотрение претензий по вопросам, возникающим при оказании услуг, связанных с перевозкой груза железнодорожным транспортом | A/03.5 | 5 |
|  |  |  | Оформление первичной документации при перевозке груза железнодорожным транспортом | A/04.5 | 5 |
|  |  |  | Формирование отчетности по выполнению комплекса услуг по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей железнодорожного транспорта | A/05.5 | 5 |

2.РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности (ВПД) Организация и управление деятельностью служб сервиса на транспорте, в том числе профессиональными и общими (ОК) компетенциями:

|  |  |
| --- | --- |
| Код | Наименование результата обучения |
| ПК 4.1 | Организовывать деятельность служб сервиса на транспорте. |
| ПК 4.2. | Организовывать и контролировать деятельность подчиненных. |
| ПК 4.3. | Планировать деятельность служб сервиса на транспорте. |
| ПК 4.4. | Анализировать эффективность деятельности служб сервиса на транспорте и предлагать мероприятия по ее совершенствованию. |
| ПК 4.5. | Организовывать деятельность служб сервиса на транспорте при нарушениях графика движения транспортных средств и управлять ею. |
| ОК 1 | Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. |
| ОК2 | Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. |
| ОК3 | Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях. |
| ОК 4 | Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. |
| ОК 5 | Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности. |
| ОК 6 | Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. |
| ОК 7 | Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий. |
| ОК 8 | Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. |
| ОК 9. | Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности. |

3. СТРУКТУРА и содержание профессионального модуляПМ. 04 Организация и управление деятельностью служб сервиса на транспорте

3.1. Тематический план профессионального модуля

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Код профессиональных компетенций | Наименование разделов профессионального модуля | Всего часов | Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)ч | | | | | Практика.ч | |
| Обязательная аудиторская учебная нагрузка  обучающегося | | | Самостоятельная работа обучающегося | | учебная | Производственная (по профилю спеиальности) |
| всего | В т. ч. Практические занятия | В т. ч. Курсовая работа (проект) | всего | В т. ч. Курсовая работа (проект) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| ПК 4.1 –ПК 4.5 | Раздел 1. Организация и управление деятельностью служб сервиса на транспорте | 981 | 654 | 316 | 20 | 327 | 20 | - | - |
|  | Учебная практика | 36 | - | - | - | - | - | 36 | - |
|  | Производственная практика (по профилю специальности) | 144 | - | - | - | - | - | - | 144 |
|  | Всего | 1161 | 654 | 316 | 20 | 327 | 20 | 36 | 144 |

# 3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ 04 Организация и управление деятельностью служб сервиса на транспорте

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование разделов профессионально модуля (ПМ)междисциплинарных курсов (МДК) и тем | Содержание учебного материала,практические занятия,самостоятельная работа обучающихся | | Объем часов | Уровень освоения |
| 1 |  | 2 | 3 | 4 |
| Раздел 1. Организация и управление деятельностью служб сервиса на транспорте |  |  | 1161 |  |
| МДК 01.01. Организация и управление деятельностью служб сервиса на транспорте |  |  | 981 |  |
| Тема 1.1. Структура и функции системы фирменного транспортного обслуживания. | Содержание | | 28 | 2 |
| 1 | Организационная структура.  Основная цель создания СФТО.  Основные направления работ системы СФТО.  Трехуровневая система ЦФТО. | 4 |
| 2 | Функции центра фирменного транспортного обслуживания.  Реализация заказов клиентов ЦФТО  Нормативно-методические кадровые вопросы СФТО  Взаимодействие ЦФТО с другими структурами | 6 |
| 3 | Функции дорожных центров фирменного транспортного обслуживания.  ДЦФТО в соответствии с Положением о Центре фирменного транспортного обслуживания железной дорогой  Основные производственные подразделения ДЦФТО.  Сектор планирования и координации перевозок.  Сектор финансовых расчетов и стимулирования.  Сектор дополнительных услуг. | 12 |
| 4 | Агентская сеть СФТО.  Основные и дополнительные функции агентства  Региональные Агентства фирменного транспортного обслуживания | 6 |  |
| Практические занятия | | 30 | 2 |
| 1 | Отправительские маршруты | 4 |
| 2 | Схема сертификации услуг | 4 |
| 3 | Оформление документов, связанных с организацией перевозки грузов | 4 |
| 4 | Порядок проведения сертификации | 4 |
| 5 | Заявка на перевозку грузов (лицевая сторона) | 4 |
|  | 6 | Заявка на перевозку грузов (оборотная сторона) | 4 |
| 7 | Примерная структура сервис-центров на вокзале по сервисному обслуживанию пассажиров | 4 |
| 8 | Перечень услуг, оказываемых СЦ пассажирам на железнодорожных вокзалах | 2 |
| Самостоятельная работа | | 37 |  |
| 1 | Подготовка сообщений и рефератов по темам: Отправительские маршруты,  Схема сертификации услуг,  Оформление документов, связанных с организацией перевозки грузов,  Порядок проведения сертификации,  Заявка на перевозку грузов (лицевая сторона),  Заявка на перевозку грузов (оборотная сторона),  Примерная структура сервис-центров на вокзале по сервисному обслуживанию пассажиров,  Перечень услуг, оказываемых СЦ пассажирам на железнодорожных вокзалах. |  |
| Тема 1.2.Маркетинг на железнодорожном транспорте | Содержание | | 52 | 2 |
| 1. | Понятия и определения транспортного маркетинга.  Необходимость ориентации перевозчика на транспортный маркетинг.  Эволюция форм маркетинга в перевозках грузов.  Цели создания дорожного коммерческого центра.  Единая межотраслевая технология устойчивых перевозок. | 6 |  |
| 2 | Рынок как организационная основа сервиса на транспорте.  Спрос и предложение.  Исследование транспортного рынка.  Цель изучения транспортного рынка.  Общие критерии ранжирования.  Выделение транспортного рынка по географическому признаку. | 12 |
| 3 | Особенности исследования рынка по видам сообщений  Исследование внешнего рынка.  Организация перевозок грузов в международном сообщении  Исследование рынка по номенклатурным группам грузов.  Единая тарифно-статистическая номенклатура грузов.  Особенности исследования рынка по признаку нуждаемости грузовладельцев в железнодорожных перевозках. | 12 |
| 4 | Исследование потребителей транспортных услуг.  Сегментация рынка  Структура потребительских предпочтений грузовладельцев  Сопоставительная оценка транспортного обслуживания клиентов | 4 |
| 5 | Методы сегментации транспортного рынка.  Критерии сегментации транспортного рынка  Доступность сегмента.  Существенность сегмента. | 4 |
| рте | 6 | Совместимость сегмента с рынком других видов транспорта  Сегментация рынка по потребителям методом пересечения множеств  Объемы перевозок грузов  Характеристика используемых грузовых вагонов  Маршрутная и повагонная отправка | 5 |  |
|  | 7 | Реквизиты дифференцированного сегмента  Нормы суточного пробега при перевозке грузовой скоростью  Нормы суточного пробега при перевозке большой скоростью  Сегментация рынка транспортных услуг по конкурентам | 4 |
| 8 | Исследование рынка по конкурентам (речной транспорт)  Карта оценки конкурентоспособности услуг железной дороги  Распределение транспортного рынка по тарифам  Ценовой фактор.  Зависимость провозной платы от дальности перевозок | 5 |
|  | Практические занятия | | 28 |  |
| 1 | Накладная ГУ-27 | 4 |
| 2 | Календарный штемпель о времени | 4 |
| 3 | Примерная форма контракта | 4 |
| 4 | Организационная структура управления СФТО | 4 |
| 5 | Три уровня транспортного товара-пассажирского вагона | 4 |
| 6 | Схема базы технического обслуживания резервных вагонов | 4 |
| 7 | Категории баз по количеству обслуживаемых вагонов | 4 |
| Самостоятельная работа | | 32 |  |
|  | 1 | Подготовка сообщений и рефератов по темам: Накладная ГУ-27, Календарный штемпель о времени, Примерная форма контракта, Организационная структура управления СФТО, Три уровня транспортного товара-пассажирского вагона, Структура уровней услуги, Использование средств массовой информации в целях продвижения транспортного продукта на рынок, Схема базы технического обслуживания резервных вагонов, Категории баз по количеству обслуживаемых вагонов. |  |  |
| Тема 1.3. Функция планирования перевозок грузов |  | Содержание | 35 | 2 |
| 1 | Договор об организации перевозок грузов  Побудительные факторы перехода на договорную систему планирования  Примерная форма контракта  Заключение долгосрочных договоров | 4 |
| 2 | Договор перевозки как правовая норма  Обязанности грузоотправителя  Транспортная железнодорожная накладная | 3 |
| 3 | Планирование перевозок грузов по заявкам  Календарные штемпеля о времени  Заявка на перевозку грузов  Перевозка грузов со станции отправления узкой колеи  Перевозка грузов со станции отправления широкой колеи | 4 |
| 4 | Наименование железнодорожной станции  Перевозка грузов в смешанном сообщении  Перевалка груза на водный транспорт  Перевозка через пункты перевалки  Перевозка через пограничные станции | 5 |
| 5 | Обязанности начальника станции  Составление сводного плана  Проект плана перевозок грузов ДЦФТО  Обязанности начальника железной дороге по перевозке грузов | 4 |
| 6 | Планирование контейнерных перевозок | 4 |
|  | Обязанности ДЦФТО и ЦФТО  Изменение сводных заявок  Планирование заявок в местном сообщении |  |  |
| 7 | Планирование перевозок в прямом сообщении  Планирование перевозок внешнеторговых грузов  Проект сводного плана для грузов  План перевозок экспортных грузов  Перевозка экспортных грузов через пункты перевалки | 6 |
| 8 | Перевозки транспортных грузов  План перевозки импортных грузов  Договор об организации перевозок  Дополнительные соглашения к договору | 4 |
| 9 | Устав планирования грузов, по предъявлению связанных с ликвидацией чрезвычайных ситуаций | 1 |
|  | Практические занятия | | 30 | 2 |
| 1 | Задачи и функции центра фирменного обслуживания | 4 |
| 2 | Организационная структура | 4 |  |
| 3 | Задачи и функции территориальных центров | 2 |
| 4 | Работа агентства фирменного транспортного обслуживания | 4 |
| 5 | Категории пассажиров проезжающих бесплатно в поездах и вагонах всех категорий без ограничения количества поездок | 4 |
| 6 | Категории пассажиров проезжающих бесплатно в поездах дальнего следования | 4 |
| 7 | Категории пассажиров проезжающих бесплатно в поездах пригородного сообщения | 4 |
| 8 | Воинские билеты | 4 |
|  | Самостоятельная работа | | 37 |  |
| 1 | Подготовка сообщений и рефератов по темам:  Задачи и функции центра фирменного обслуживания,  Организационная структура,  Задачи и функции территориальных центров,  Работа агентства фирменного транспортного обслуживания,  Категории пассажиров проезжающих бесплатно в поездах и вагонах всех категорий без ограничения количества поездок,  Категории пассажиров проезжающих бесплатно в поездах дальнего следования,  Категории пассажиров проезжающих бесплатно в поездах пригородного сообщения,  Воинские билеты. |  |  |
| Тема 1.4. Информационные услуги СФТО | Содержание | | 30 | 2 |
| 1 | Структура автоматизированной комплексной системы фирменного транспортного обслуживания.  Принципы АКС ФТО.  Нормативно-справочная подсистема.  Маркетинговая подсистема.  Подсистема заключения договоров.  Подсистема сбора заявок и планирования.  Подсистема оформления перевозочных документов и кассово-финансовых операций.  Подсистема контроля за соблюдением условий перевозки. | 9 |
|  | 2 | Информационные услуги на базе подсистем АКС ФТО  Услуги по оформлении долгосрочных договоров об организации перевозок грузов.  Услуги, оказываемые грузовладельцам по изменению содержания договора об организации перевозок  Заявка на изменение станции отправления  Заявка на изменение объема перевозок  Заявка на изменение станции и дороги назначения в заказе  Заявка на отказ от погрузки  Заявка на перевозку внутри страны в счет установленных норм погрузки экспортных грузов  Заявка к перевозке на экспорт в счет установленных норм погрузки грузов внутри страны | 10 |  |
| 3 | Оформление договора перевозки и перевозочных документов  Информирование клиентов о местонахождении груза и выполнении сопутствующих перевозке услуг  Информирование клиента об изменении условий перевозки  Предоставление рекомендаций по выбору железнодорожных экспедиторских и страховых организаций | 3 |
| 4 | Развитие АКС ФТО  Технология согласования объемов перевозок в смешанных и международных сообщений  Качественное и эффективное информационное обслуживание  Направления развития информационного обслуживания  Система безбумажного документооборота между клиентом и СФТО.  Корпоративная система управления маркетингом | 6 |
| 5 | Взаимодействие информационных технологий в транспортном сервисе  Мониторинг перевозочного процесса  Система номерного слежения за вагонами ДИСПАРК | 2 |
| Практические занятия | | 36 | 2 |
| 1 | Проездные документы системы «Экспресс» | 6 |
| 2 | Транспортное требование формы №1-А | 6 |
| 3 | Служебное транспортное требование | 4 |
|  | 4 | Проезд пенсионеров-железнодорожников | 4 |
|  | 5 | Схема ориентирующей модели планирования рыночной стратегии | 4 |
| 6 | Процедуры разбиения транспортного рынка по проектам | 4 |
| 7 | Заявка на перевозку грузов отправительскими маршрутами | 4 |
| 8 | Исходные данные для оценки эффективности сервиса в перевозках | 4 |
| Самостоятельная работа | | 40 |  |
| 1 | Подготовка сообщений и рефератов по темам: Проездные документы системы «Экспресс», Транспортное требование формы №1-А, Служебное транспортное требование, Проезд пенсионеров-железнодорожников, Схема ориентирующей модели планирования рыночной стратегии, Процедуры разбиения транспортного рынка по проектам, Заявка на перевозку грузов отправительскими маршрутами, Исходные данные для оценки эффективности сервиса в перевозках. |  |
| Тема 1.5. Совершенствование транспортного обслуживания грузовладельцев | Содержание | | 40 | 2 |
| 1 | Маркетинговые основы совершенствования транспортного сервиса  Меры по совершенствованию транспортного обслуживания  Создание и функционирование ориентирующей модели  Разбиение рынка на проекты  Маркетинг, организованный по проектам  Рынок и его выжидательные позиции | 10 |
| 2 | Качество перевозок и элементы сервиса  Конкурентоспособность транспортных услуг  Межотраслевая и внутриотраслевая конкуренция  Реализация категорий качества перевозок на различных видах транспорта  Категории поездов повышенного качества  Зарубежный опыт.  Ориентиры в технологии перевозочного процесса  Ориентиры в управлении перевозками  Сервис перевозок грузов в специализированных вагонах.  Влияние специализации вагонов на качество и цену перевозок. | 10 |  |
| 3 | Обеспечение сервиса в ускорении доставки грузов.  Выбор маршрута следования грузов  Договорные и технологические сроки доставки  План перевозок с минимальными затратами | 8 |  |
| 4 | Оценка влияния ускорения перевозок на работу направления  Дисциплина обслуживания  Механизм обслуживания  Контроль сбалансированности размеров погрузки и перерабатывающей способности пунктов назначения | 6 |  |
| 5 | Порядок расчета технологических нормативов работы участков и направлений  Влияние ускорения доставки грузов на нормативы работы направления  Технологические нормативы для пропуска обычных поездов  Эффективность ускорения доставки грузов | 2 |  |
| 6 | Сервис грузовых перевозок в поездах регулярного обращения  Организация движения поездов регулярного обращения  Условия организации грузовых экспрессов  Условия пропуска специальных поездов | 4 |
| Практические занятия | | 34 |  |
| 1 | Технология подготовки пассажирских поездов в рейс. | 6 |
| 2 | Маркетинг на железнодорожном транспорте | 4 |
|  | 3 | Маркетинговые исследования грузовых перевозок | 4 |
| 4 | Основные положения транспортно-экспедиционного обслуживания | 4 |
| 5 | Основные понятия транспортно-экспедиционного обслуживания | 4 |
| 6 | Виды транспортно-экспедиционных услуг | 4 |
| 7 | Рынок, как условие и объективная основа сервиса | 4 |
| 8 | Управление транспортно-экспедиционной и агентской деятельностью на основе логистики и маркетинга | 4 |
|  | Самостоятельная работа | | 40 | 2 |
| 1 | Подготовка сообщений и рефератов по темам: Технология подготовки пассажирских поездов в рейс, Маркетинг на железнодорожном транспорте, Маркетинговые исследования грузовых перевозок, Основные положения транспортно-экспедиционного обслуживания, Основные понятия транспортно-экспедиционного обслуживания, Виды транспортно-экспедиционных услуг, Рынок, как условие и объективная основа сервиса, Управление транспортно-экспедиционной и агентской деятельностью на основе логистики и маркетинга. |  |
| Тема 1.6. Создание и функционирование операторских компаний |  | Содержание | 35 | 2 |
| 1 | Классификация операторских компаний  Бизнес-план на создание компании оператора  Обязанности перевозчика на железнодорожном транспорте  Вспомогательные работы и услуги при перевозках на железнодорожном транспорте  Первые операторские компании | 6 |  |
| 2 | Сервис маршрутных назначений  Сервис перевозок грузов в технологических маршрутах  Сервис перевозок в отправительских маршрутах  Заявка на перевозку грузов маршрутами  Условия доставки грузов отправительскими маршрутами | 10 |  |
|  |  |
| 3 | Обоснование сервиса перевозок в отправительских маршрутах  Оценка эффективности сервиса услуг в дифференцированных сегментах  «Рефсервис» в перевозке скоропортящихся грузов | 6 |
| 4 | Отдел расчетов по договорам с клиентами  Коммерческий отдел валютных и внутрироссийских перевозок  Отдел учета расчетов | 6 |
| 5 | Содержание работы логистического сервис-центра железнодорожной станции  Содержание работы станционных центров сервиса  Станционные логистические центры сервиса  Оценка эффективности перевозок грузов маршрутами  Методы привлечения дополнительных объемов перевозок  Методы повышения уровня сервиса на транспорте  Резервы сокращения затрат в пределах обеспечения безопасности движения | 7 |
|  | Практические занятия | | 40 | 2 |
| 1 | График и расписание движения поездов | 6 |
| 2 | Справочно-информационное обслуживание пассажиров | 4 |
| 3 | Схемы формирования поездов внутреннего сообщения | 6 |
| 4 | Перевозка пассажиров в особых случаях | 4 |
| 5 | Безопасность труда | 4 |
| 6 | Информация о прибытии груза | 4 |
| 7 | Прием и оформление грузовых документов | 6 |
|  | 8 | Выдача груза | 6 |  |
| Самостоятельная работа | | 39 |  |
| 1 | Подготовка сообщений и рефератов по темам:  График и расписание движения поездов,  Справочно-информационное обслуживание пассажиров,  Схемы формирования поездов внутреннего сообщения,  Перевозка пассажиров в особых случаях,  Безопасность труда,  Информация о прибытии груза,  Прием и оформление грузовых документов,  Выдача груза. |  |
| Тема 1.7. Сервис контейнерных перевозок |  | Содержание | 25 | 2 |
| 1 | Международные транспортные коридоры  Преимущества сервиса контейнерных перевозок  Специализированные контейнеры | 6 |
| 2 | Выбор маршрута следования внешнеторговых грузов  Задача выбора маршрутов следования импортных грузов | 4 |
| 3 | Услуги в контрейлерных перевозках  Комбинированные перевозки  Технологии перевозок крупнотоннажными контейнерами  Правовая база контрейлерных перевозок  Преимущества контрейлерной системы | 5 |
|  | 4 | Сервис интермодальных перевозок  Суть интермодальной перевозки  Мультимодальные перевозки  Преимущества интермодального сообщения  Системы интермодальных перевозок  Контейнерная система  Трейлерная система  Фрейджерная система  Лихтерная система | 10 | 2 |
|  | Практические занятия | | 32 | 2 |
| 1 | Условия организации грузовых экспрессов | 4 |
| 2 | Условия пропуска специальных поездов | 4 |
| 3 | Перевозка крупнотонных контейнеров | 4 |
| 4 | Преимущества интермодального сообщения Iгруппы | 4 |
| 5 | Вторая условная группа преимуществ | 4 |
| 6 | Маркетинговые основы совершенствования транспортного сервиса | 4 |
| 7 | Расширение интермодальных перевозок грузов | 4 |
| 8 | Развитие отправительской маршрутизации | 4 |
| Самостоятельная работа | | 35 |  |
|  | 1 | Подготовка сообщений и рефератов по темам:  Условия организации грузовых экспрессов,  Условия пропуска специальных поездов,  Перевозка крупнотонных контейнеров,  Преимущества интермодального сообщения Iгруппы,  Вторая условная группа преимуществ,  Маркетинговые основы совершенствования транспортного сервиса,  Расширение интермодальных перевозок грузов,  Развитие отправительской маршрутизации. |  |  |
| Тема 1.8. Место сервиса в транспортном обслуживании |  | Содержание | 25 | 2 |
| 1 | Значение сферы транспортного обслуживания населения  Развитие сервиса в пассажирских перевозках | 2 |
| 2 | Социально-культурный сервис  Технический и технологический сервис  Общие понятия  Обслуживание ряда стран на железных дорогах | 4 |
| 3 | Принципы и задачи транспортного сервиса в пассажирских перевозках  Необязательность использования клиентом сервисных услуг  Эластичность сервиса  Удобства сервиса  Техническая адекватность сервиса  Информационная отдача сервиса  Разумная ценовая политика в сфере сервиса  Гарантированное соответствие производства сервису  Основные задачи транспортного сервиса в пассажирских перевозках | 5 |
| 4 | Законодательные основы сервиса в пассажирских перевозках  Стоимость услуг  Нормативные документы, регламентирующие услуги размещения в РФ | 3 |
|  | 5 | Основы сервисологии  Потребности как основа человеческой деятельности | 2 |  |
| 6 | Нужды, желания и спрос населения в перевозках  Потребности массовых групп пассажиров  Санитарно-гигиенические потребности пассажиров | 3 |
| 7 | Взаимосвязь цены транспортных услуг и спроса  Связь между экономическими показателями для определения спроса  Установление взаимосвязи транспортных услуг и спроса | 3 |
|  | Практические занятия | | 32 | 2 |
| 1 | Определение требуемого уровня качества сервиса | 4 |
| 2 | Требования, предъявляемые потребителями к качеству транспортных услуг в грузовых железнодорожных перевозках | 4 |
| 3 | Основные требования потребителей услуг ОАО «РЖД» | 4 |
| 4 | Принципы управления качеством ОАО «РЖД» | 4 |
| 5 | Основные причины несоблюдения технологий | 4 |
| 6 | Система уровней качества перевозок грузов и пассажиров | 4 |
| 7 | Основные принципы практической работы по повышению качества транспортного обслуживания | 4 |
|  | 8 | Четыре позиции системы управления качеством зарубежных стран | 4 |  |
| Самостоятельная работа | | 30 |  |
|  | |
|  | 1 | Подготовка сообщений и рефератов по темам:  Определение требуемого уровня качества сервиса,  Требования, предъявляемые потребителями к качеству транспортных услуг в грузовых железнодорожных перевозках,  Основные требования потребителей услуг ОАО «РЖД»,  Принципы управления качеством ОАО «РЖД»,  Основные причины несоблюдения технологий,  Система уровней качества перевозок грузов и пассажиров,  Основные принципы практической работы по повышению качества транспортного обслуживания,  Четыре позиции системы управления качеством зарубежных стран. |  |  |
| Тема 1.9. Сервис-центры по обслуживанию пассажиров |  | Содержание | 48 | 2 |
| 1 | Назначение и структура сервис-центра  Услуги, оказываемые СЦ пассажирам на железнодорожных вокзалах  Начальные стадии становления и развития СЦ в условиях недостатка финансовых средств  Основные виды услуг  Структура СЦ на вокзале по сервисному обслуживанию и сопровождению пассажиров  Отделы фирменного обслуживания пассажиров на вокзале  Отчётность деятельности СЦ в пассажирскую службу дороги | 6 |
| 2 | Принципы работы сервис-центров  Сертификация сервисных услуг  Технологический принцип работы СЦ  Экономический принцип работы СЦ  Маркетинговые подходы в обслуживании пассажиров  Принцип гостеприимства | 6 |
| 3 | Сервисное обслуживание пассажиров на вокзале  Функции СЦ в вокзальном комплексе  Опыт работы СЦ | 3 |
|  | 4 | Сервис пассажиров в дальнем сообщении  Система скидок на билеты  Провозная способность поездов  Техническое оснащение вагона  Решающая роль в создании комфортных условий пассажирам  Питание во время поездки | 6 |  |
| 5 | Сервис пассажиров в пригородном сообщении  Выявление потребностей в услугах  Электропоезда с вагонами 1,2 и 3-го класса  Конкурентоспособные цены  Учет потребностей основных сегментов пассажиропотока  Конкуренция между видами транспорта  Опыт эксплуатации скоростных пригородных электропоездов | 3 |
| 6 | Транспортные услуги в туризме  Развитие туризма  Индустрия туризма  Туристический рынок  Роль туроператора  Туристический бизнес | 4 |
| 7 | Туристский продукт  Туристский товар  Туристская услуга  Маршруты железнодорожных туров | 2 |
|  | 8 | Кратковременные туры  Однодневные туры  Непродолжительные туры  Основные туристские и курортные зоны федерального значения в России  Многодневные туры  Туристско-экскурсионные поезда | 4 |  |
|  | 9 | Имидж сервис-центра  Фирменная торговая марка  Фирменное имя  Неизменность названия  Ассоциация с выпускаемой продукцией  Неповторимость названия  Приемлемость названия для иностранцев  Фирменный товарный знак | 6 |  |
|  | 10 | Управление мощностями сервис-центра на принципах маркетинга  Вовлечение клиентов в систему обслуживания  Обучение служащих взаимозаменяемым профессиям | 3 |  |
| 11 | Использование частично занятых сотрудников  Аренда и использование дополнительных мощностей и оборудования  Продление часов обслуживания | 2 |
| 12 | Использование цены  Использование системы создания резервов услуг  Разработка мероприятий по продвижению и стимулированию продаж услуг | 2 |
|  | 13 | Внутренний маркетинг сервис-центра  Основные принципы сервис-центра во внутреннем маркетинге  Культура обслуживания  Пакетная система | 2 |  |
| Практические занятия | | 50 | 2 |
| 1 | Организация взаимоотношений железных дорог с клиентами на основе нового мировоззрения | 4 |
| 2 | Нормативно-правовая база транспортно-экспедиционного обслуживания | 4 |
| 3 | Статус экспедитора и агента | 6 |
|  | 4 | Договор транспортной экспедиции | 6 |  |
| 5 | Требования, предъявляемые к транспортно-экспедиционной услуге на транспорте | 6 |
| 6 | Логистика и пригородные перевозки | 6 |
| 7 | Стабильность правового режима на рынке | 4 |
| 8 | Экспортно-импортное регулирование | 6 |
| 9 | Выполнение всего процесса доставки груза «от двери до двери» одной организацией | 4 |
| 10 | Организация взаимоотношений железных дорог с клиентами на основе нового мировоззрения | 4 |
| Самостоятельная работа | | 40 |  |
| 1 | Подготовка сообщений и рефератов по темам:  Организация взаимоотношений железных дорог с клиентами на основе нового мировоззрения,  Нормативно-правовая база транспортно-экспедиционного обслуживания,  Статус экспедитора и агента,  Договор транспортной экспедиции,  Требования, предъявляемые к транспортно-экспедиционной услуге на транспорте,  Логистика и пригородные перевозки,  Стабильность правового режима на рынке,  Экспортно-импортное регулирование,  Выполнение всего процесса доставки груза «от двери до двери» одной организацией,  Организация взаимоотношений железных дорог с клиентами на основе нового мировоззрения. |  |
|  |  | Контрольная работа | 1 | 2 |
| Курсовое проектирование | | | 20 | 3 |
| Учебная практика  Виды работ | | | 36 | 3 |
| 1. Транспортные услуги | | | 6 |  |
| 2. Транспортный сервис | | | 6 |  |
| 3. Качество транспортных услуг | | | 6 |  |
| 4. Общие требования экспедиторских услуг на железнодорожном транспорте | | | 6 |  |
| 5. Транспортно-экспедиторские организации | | | 6 |  |
| 6. Разновидности сервисного обслуживания | | | 6 |  |
| Производственная практика (по профилю специальности)  Виды работ | | | 144 | 3 |
| 1.Оценка уровней значимости показателей транспортно-логистического обслуживания | | | 6 |  |
| 2. Качество обслуживания потребителей | | | 12 |  |
| 3. Степень удовлетворения ожидания потребителей | | | 6 |  |
| 4. Гибкость логистических операций | | | 12 |  |
| 5. Финансово-кредитное обеспечение транспортного сервиса | | | 6 |  |
| 6.Современные методы организации перевозок | | | 6 |  |
| 7. Организация грузов в смешанном сообщении | | | 12 |  |
| 8. Контрейлерные перевозки | | | 6 |  |
| 9. Технология перевозки в два яруса | | | 6 |  |
| 10.Терминальные системы | | | 12 |  |
| 11. Классификация терминалов | | | 6 |  |
| 12. Сертификация и лицензирование услуг | | | 6 |  |
| 13. Требования к услугам, предоставляемым на федеральном железнодорожном транспорте при перевозке грузов | | | 12 |  |
| 14. Информированность клиентов | | | 6 |  |
| 15. Квалификация, подготовленность обслуживания персонала | | | 6 |  |
| 16. Сохранность перевозимых грузов | | | 6 |  |
| 17.Безопасность при предоставлении услуг при перевозке грузов | | | 6 |  |
| 18. Оценка соответствия услуг по перевозке грузов | | | 6 |  |
| 19. Задачи служб сервиса | | | 6 |  |
|  | Всего | | 1161 |  |

4.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.

4.1. ТРЕБОВАНИЯ К МИНИМАЛЬНОМУ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ.

Реализация профессионального модуля предполагает наличие кабинета Организации и управления деятельностью служб сервиса на транспорте;

Оборудование кабинета:

-посадочные места по количеству обучающихся;

-рабочее место преподавателя;

- атласы схем железных дорог Российской Федерации и стран СНГ;

- нормативная документация по коммерческой работе в сфере грузовых перевозок;

- нормативная документация по пассажирским перевозкам;

- образцы перевозочных и проездных документов;

-Тарифные руководства №1,2,3,4;

-Прейскурант 10-01, 10-0,2-16 по грузовым и пассажирским перевозкам.

-компьютеры, принтер, сканер, проектор,

-комплект учебно-методической документации;

4.2 Информационное обеспечение обучения

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

Основные источники:

1.Федеральный закон от 10.01.2003 г. № 17-ФЗ - « О железнодорожном транспорте в Российской Федерации» (с изменениями от 07.07.2003г.)

2.Федеральный закон от 10.01.2003 г. № 18ФЗ - «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации»

3.Федеральный закон от 17.07 1999г. № 181ФЗ « Об основах охраны труда в Российской Федерации.»

4..Федеральный закон от 09.02. 2007 г. № 16-ФЗ « О транспортной безопасности2 ( с изменениями от 19.07.2009г.)

5. Атанова М.А. Шутов И.Н.. Основы организации билетно-кассовой работы. М,ГОУ «УМЦЖДТ»2007.

6. Корманов Н.А. Павликова А.Г. Трофимова Е.Н. Продажа и оформление проездных документов во внутреннем железнодорожном сообщении с использованием АСУ «Экспресс»Учебное пособие М,ГОУ «УМЦЖДТ» 2015.

7. Кудрявцев В.А. Организация железнодорожных пассажирских перевозок. М. Акад, 2018.

8. Лойко О.Т. Сервисная деятельность М; ГОУ «УМЦЖДТ»2007.

9. Николашин В.М. Сервис на транспорте М; Издательский центр «Академия»,2006.

10. Правила перевозок пассажиров багажа и грузбагажа: Компьютерная обучающая программа. М ГОУ « УМЦЖДТ»,2010.

Дополнительные источники:

1.Рассмотрение Правительства РФ от 22.11.2008 г. № 1734-р «Транспортная стратегия РФ на период до 2030года»

2.Постановление Правительства РФ от 25.08.1992 г. № 621 « Об утверждении Положения о дисциплине работников железнодорожного транспорта Российской Федерации» (в ред. Постановлений Правительства РФ от 25.12. 1993г.,№1341, от 23.04.1996 г.№ 526,от 08.02.1999г. №134,от 14.07.20012 г.№535).

1. Приказ МПС Росси от 26.07.2002 №30 « Правила перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа на федеральном железнодорожном транспорте».
2. Постановление Правительства РФ от02.03.2005 г. №111»Правила оказания услуг по перевозке пассажиров багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности».
3. Постановление ФЭК от 17.06.2003 №47-т/5»Тарифное руководство №1. Тарифы на перевозку грузов и услуг инфраструктуры, выполняемые российскими железными дорогами».
4. «Транспорт России» (еженедельная газета) Учредитель-Министерство транспорта РФ.
5. Железнодорожный транспорт (ежемесячный научно-теоретический технико-экономический журнал)
6. Электронный ресурс «Железнодорожная информационно-справочная система» Форма доступа:WWW/raisystem.infо

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса.

Перед изучением профессионального модуля обучающийся осваивает следующие обще профессиональные дисциплины: «Сервисная деятельность»,Менеджмент», «Риски и страхование на транспорте», «Правовое обеспечение профессиональной деятельности», «Информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности», Профессиональный модуль ПМ 01. Бронирование и продажа перевозок и услуг, ПМ 02, ПМ 03.

4.4.Кадровое обеспечение образовательного процесса.

Реализация программы профессионального модуляобеспечивается педагогическими работниками.

Квалификация педагогических работников отвечает квалификационным требованиям.Педагогические кадры, имеют высшее образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины, опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы.

Педагогические работники, привлекаемые к реализации образовательной программы, получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Результаты (освоенные профессиональные компетенции) | Основные показатели оценки результата | Формы и методы контроля и оценки |
| ПК 4.1. Организовывать деятельность служб сервиса на транспорте. | сбор информации о работе организации и отдельных ее подразделений  составление плана работы  расчет основных показателей работы организации (подразделения)  организация деятельности служб сервиса на транспорте. | Оценка деятельности во время выполнения и защиты практических работ |
| ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных. | использование различных методов принятия решенийорганизация и проведение деловых совещаний, собраний, круглых столов, рабочих групп;  осуществление эффективного общения;  работа в команде и осуществление лидерских функций;  осуществление эффективного общения;  управление конфликтами;  контроль качества работы персонала  проведение инструктажа работников;  Организация и контроль деятельность подчиненных. | Оценка деятельности во время выполнения и защиты практических работ  Экспертная оценка деятельности в ходе практических занятий, квалификационного экзамена. |
| ПК 4.3. Планировать деятельность служб сервиса на транспорте. | самостоятельный поиск необходимой информации;  определение количественных и качественных показатели работы  работа и организация работы с офисной техникой;  управление конфликтами;  контроль качества работы персонала  планирование деятельности служб сервиса на транспорте. | Экспертная оценка деятельности на, в ходе практических занятий, квалификационного экзамена. |
| ПК 4.4. Анализировать эффективность деятельности служб сервиса на транспорте и предлагать мероприятия по ее совершенствованию. | использование различных методов принятия решений  проведение инструктажа работников;  анализ эффективности деятельности служб сервиса на транспорте и предложение мероприятия по ее совершенствованию. | Оценка деятельности во время выполнения и защиты практических работ  Экспертная оценка, в ходе практических занятий, квалификационного экзамена. |
| ПК 4.5. Организовывать деятельность служб сервиса на транспорте при нарушениях графика движения транспортных средств и управлять ею. | определение количественных и качественных показатели работы  организация и проведение деловых совещаний, собраний, круглых столов, рабочих групп;  организация деятельности служб сервиса на транспорте при нарушениях графика движения транспортных средств и управлять ею. | Экспертная оценка, в ходе практических занятий, квалификационного экзамена. |

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформировать производственных компетенций, но и развитие общих компетенций.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Результаты (освоенные профессиональные компетенции) | Основные показатели оценки результата | Формы и методы контроля и оценки |
| 1 | 2 | 3 |
| ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. | Демонстрация интереса к будущей профессии | Экспертное наблюдение и оценка, при выполнении практических работ. |
| ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. | Обоснование выбора и применение методов и способов решения профессиональных задач |
| ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях. | Решение стандартных и нестандартных задач в области сервиса на транспорте. | Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях, при выполнении практических работ. |
| ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. | Нахождение и использование необходимой информации для для эффективного выполнения профессиональных задач | Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях, при выполнении практических работ. |
| ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности. | Демонстрировать навыки использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности. | Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях, при выполнении практических работ. Оценка сообщений |
| ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. | Взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения. | Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях, при выполнении практических работ.  Оценка сообщений |
| ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий. | Выполнение самоанализа и коррекция результатов собственной работы и работы членов команды. | Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях, при выполнении практических работ |
| ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. | Организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля; планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня | Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях, при выполнении практических работ. |
| ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности. | Проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности | Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях, при выполнении практических работ. |