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.02. Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия

по специальности

43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

(углубленная подготовка)

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), Профессионального стандарта "Работник по обработке перевозочных (проездных) документов" утвержденного Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 16 марта 2018 года №151н, Программы профессионального модуля ПМ 04 Организация и управление деятельностью служб сервиса на транспорте

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

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 МОДУЛЯ

ПМ 02 «Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта»

1.1Область 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 сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 1. Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия транспорта.

ПК 2. Организовывать обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта.

ПК 3. Организовывать обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.

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

1.2.Цели и задачи 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:

иметь практический опыт:

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

– определения оптимальных возможностей и методов оказания услуг транспорта с учетом индивидуальных потребностей особых категорий пассажиров;

– обслуживания пассажиров в VIP залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта;

уметь:

– работать с техническими средствами связи;

– своевременно предоставлять пассажирам информацию о прибытии и отправлении транспорта;

– осуществлять справочное обслуживание пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта;

– осуществлять обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта;

– осуществлять обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта;

знать:

– назначение информационно-справочных и консалтинговых систем на транспорте;

– организацию связи на транспорте;

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

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

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

– перечень услуг комнаты матери и ребенка;

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

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

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего — 354 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося — 282 часов, включая обязательную аудиторную учебную нагрузку обучающегося — 188 часов; самостоятельную работу обучающегося — 94 часов;

учебной и производственной практики — 72 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 работ по обработке перевозочных и проездных документов и ведению отчетной документации на железнодорожном транспорте](https://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/reestr-trudovyh-funkcij/index.php?ELEMENT_ID=71594&CODE=71594) | 4 | [Обработка перевозочных и проездных документов на железнодорожном транспорте](https://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/reestr-trudovyh-funkcij/index.php?ELEMENT_ID=71595&CODE=71595) | A/01.4 | 4 |
| [Ведение отчетной документации по обработке перевозочных и проездных документов на железнодорожном транспорте](https://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/reestr-trudovyh-funkcij/index.php?ELEMENT_ID=71596&CODE=71596) | A/02.4 | 4 |

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности (ВПД) Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

|  |  |
| --- | --- |
| Код | Наименование результата обучения |
| ПК 2.1 | Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия транспорта |
| ПК 2.2 | Организовывать обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта |
| ПК 2.3 | Организовывать обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта |
| ОК 1 | Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. |
| ОК 2 | Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. |
| ОК 3 | Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях. |
| ОК 4 | Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. |
| ОК 5 | Использовать информационно-коммуникационные технологии 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 МОДУЛЯ ПМ 02 «Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта»

3.1. Тематический план профессионального модуля

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Коды профессиональных компетенций | Наименования разделов профессионального модуля | Всего часов  (максимальная учебная нагрузка и практика) | Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов), ч | | | | Практика, ч | | |
| Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося | | | Самостоятельная работа обучающегося | учебная |  | производственная (по профилю специальности) |
| всего | | в т.ч. (практические занятия) | всего |
| 1 | 2 | 3 | 4 | | 5 | 6 | 7 | 8 |
| ПК 2.1–2.3 | Раздел 1. Оказание услуг в пунктах отправления и прибытия транспорта | 282 | 188 | | 78 | 36 | 36 |  |
|  | Учебная практика | 36 |  |  | | | |  |
|  | | | | |
|  | Производственная практика (по профилю специальности) | 36 |  | | | | | 36 |
|  | Всего | 354 | 188 | | 78 | 94 | 36 | 36 |

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ 02 «Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта»

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем | Содержание учебного материала, практические занятия,  самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) | | | Объем часов | Уровень освоения | | | |
| 1 | 2 | | | 3 | 4 | | | |
| Раздел 1. Оказание услуг в пунктах отправления и прибытия транспорта |  | | | 354 |  | | | |
|  | | | |
| МДК. 02.01. Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта |  | | | 282 |  | | | |
|  | | | |
| Тема 2.1. Сервис в транспортном обслуживании населения | Содержание | | | 40 | 2 | | | |
| Место сервиса в транспортном обслуживании населения. Принципы и задачи транспортного сервиса в пассажирских перевозках. Основы сервисологии. Сегментация рынка пассажирских перевозок. Основные задачи транспортного сервиса в пассажирских перевозках. Оценка сегментации транспортного рынка | | | 30 |
| Практические занятия | | | 10 |  | | | |
|  | | |  | | | |
| 1 | Выполнение оценки сегментации рынка транспортных услуг | |
| 2 | Определение критериев выбора компании, оказывающей транспортные услуги, и их приоритетность | |
| 3 | Выявление взаимосвязи цены транспортных услуг и спроса | |
| 4 | Деление транспортного рынка по тарифам | |
| 5 | Сегментация транспортного рынка | |
| Тема 2.2. Информационно-справочное обслуживание пассажиров | Содержание | | | 50 | 2 | | | |
| Информационные услуги. Требования к предоставляемой информации.Связь транспортных и информационных услуг. Назначение информационно-справочных и консалтинговых систем на железнодорожном транспорте. Организация связи на транспорте. Технические средства связи, применяемые в производственно-диспетчерской системе управления сервисом на железнодорожном транспорте. Способы отображения информации. Инновационные технологии в информационном обслуживании. Технические средства для отображения и передачи информации. Информационно-вычислительный центр железной дороги — ИВЦ, его назначение и основные задачи. Значение информационного обслуживания в организации перевозочного процесса на железнодорожном транспорте. Информирование в области безопасности пассажиров. Маркетинг транспортных услуг. Понятия и определения транспортного маркетинга. Маркетинговые подходы в транспорт | | | 32 |
|  | Практические занятия | | | 18 |  | | | | |
|  | | |  | | | | |
| 1 | | Формирование укрупненных групп справочной информации в зависимости от характера справок |
| 2 | | Проработка принципов информатизации в области железнодорожных пассажирских перевозок |
| 3 | | Определение критериев по созданию качественных информационных услуг |
| 4 | | Разработка проекта рекламных сообщения и плаката для транспортной компании |
| 5 | | Разработка веб-сайта или презентации в виде слайд-шоу для транспортной компании с целью привлечения пассажиропотока |
| 6 | | Разработка проекта плана мероприятий по совершенствованию информационно-справочного обслуживания пассажиров в поездах |
| 7 | | Структура сообщений о возможной угрозе жизни и здоровью пассажиров |
| 8 | | Изучение и работа с расписанием поездов дальнего и пригородного сообщения. Нумерация поездов. |
| 9 | | Структура работы ИВЦ |
| Тема 2.3. Сервис-центры по обслуживанию пассажиров | Содержание | | | 40 | 3 | | | | |
| Назначение и структура сервис-центра. Сервисное обслуживание пассажиров на вокзале. Обслуживание пассажиров в дальнем и пригородном сообщениях. Обслуживание поездов дальнего следования проводниками. Транспортные услуги в туризме. Имидж сервис-центра. Фирменная торговая марка. Маркетинг сервис-центра. | | | 20 |
| Практические занятия | | | 20 |  | | | | |
|  | | |  | | | | |
| 1 | | Разработка торговой марки, фирменного товарного знака сервис-центра |
| 2 | | Структура сервис-центра на железнодорожном транспорте |
| 3 | | Составление схемы сертификации услуг сервис-центра |
| 4 | | Обоснование экономической эффективности работы сервис-центра |
| 5 | | Проработка вариантов схем прокладки туристических поездов |
| 6 | | Выявление перспектив развития сервисного обслуживания в дальнем сообщении |
| 7 | | Определение основных направлений развития сервисного обслуживания в пригородном железнодорожном сообщении |
| 8 | | Разработка маркетинговых целей для сервис-центров |
| 9 | | Формирование сервис-центром туристского продукта |
| 10 | | Формулировка правил делового этикета работников перевозчика |
| Тема 2.4. Организация  обслуживания особых категорий пассажиров в пунктах отправления и прибытияжелезнодорожного транспорта | Содержание | | | 32 | 2 | | | |
| Технология обслуживания особых категорий пассажиров железнодорожного транспорта, пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями. Перечень услуг, предоставляемых комнатой матери и ребенка. Оформление проездных документов по системе «Экспресс», по ручной технологии и через Интернет для особых категорий пассажиров. Лица, пользующиеся правом бесплатного или льготного проезда. Сервис для особых категорий пассажиров. Опыт транспортного обслуживания пассажиров особых категорий в иностранных государствах и на других видах транспорта. Направления совершенствования транспортных услуг для отдельных категорий пассажиров. Этика делового общения с различными категориями пассажиров. Сертификация услуг, предоставляемых пассажирам на вокзалах | | | 16 |
| Практические занятия | | | 16 |  | | | |
|  | | |  | | | |
| 1 | | Работа с документами, подтверждающими право на льготу при оформлении проездных документов |
| 2 | | Определение оптимальных возможностей и методов оказания услуг на железнодорожном транспорте с учетом индивидуальных потребностей особых категорий пассажиров |
| 3 | | Пассажирские станции. Вокзалы. |
| 4 | | Расчет платы за проезд льготных категорий пассажиров |
| 5 | | Расчет платы за проезд пассажиров с детьми |
| 6 | | Применение профессиональных качеств работников вокзала или сервис-центра при обслуживании особых категорий пассажиров |
| 7 | | Изучение структуры работы комнаты матери и ребенка. |
| 8 | | Составление схемы сертификации услуг, предоставляемых пассажирам в дальнем сообщении |
| Тема 2.5. Обслуживание пассажиров бизнес- и эконом-класса и класса «люкс» | Содержание | | | 26 | 2 | | | |
| Перечень и технология оказания услуг пассажиров в vip–залах Обслуживание пассажиров бизнес-, эконом-класса и класса «люкс». Поезда класса «премиум». Оборудование вагонов различной классности поезда класса «премиум». Требования к обслуживанию пассажиров в фирменных поездах. Технология организации туристического трансфера. | | | 12 |
| Практические занятия | | | 14 |  | | | |
|  | | |  | | | |
| 1 | | Проработка порядка предоставления пассажирам комплекса услуг, стоимость которых включается в стоимость проезда в вагонах повышенной комфортности экономичного и бизнес-класса, vip-залах, бизнес-салонах |
| 2 | | Определение нормы суточной потребности пассажиров в питательных веществах |
|  | 3 | | Применение знаний в области психологии в процессе общения с пассажирами в нестандартных ситуациях |  |  | | | |
|  | | | |
| 4 | | Моделирование порядка проведения собеседования при отборе персонала для обслуживания пассажиров бизнес-, эконом-класса и класса «люкс» |
| 5 | | Применение технологии организации туристического трансфера |
| Самостоятельная работа при изучении раздела 1  Систематическая проработка конспектов занятий, учебных изданий и специальной нормативной литературы. Подготовка сообщений или презентаций. | | | | 94 |  | |  |  |
|  | | | |
| тематика сообщений или презентаций:  Устройство и технология работы информационного терминала.  Разработка мероприятий, направленных на совершенствование системы по оказанию услуг различным категориям пассажиров. Мероприятия по привлечению пассажиропотока на железнодорожный транспорт.  Разработка торговой марки и фирменного товарного знака для сервис-центра.  Средства распространения информации среди потенциальных потребителей транспортных услуг. Эффект от рекламной информации. Структура рекламного сообщения | | | |  |  | | | |
| Учебная практика Виды работ:  – оформление проездных документов особым категориям пассажиров; – ознакомление с технологией работы вокзала;  – ознакомление с технологией работы сервис- центра;  – документационное обеспечение управления работой пассажирского комплекса; – ознакомление с технологией выдачи информации на вокзале  Производственная практика (по профилю специальности) Виды работ:  – участие в технологическом процессе работы сервис- центра; – работа с техническими средствами связи;  – предоставление пассажирам информации о прибытии и отправлении поездов;  – участие в технологическом процессе работы справочного бюро;  – информационно-справочное обслуживание пассажиров в пунктах отправления и прибытия поездов;  – участие в технологическом процессе работы региональной дирекции по обслуживанию пассажиров (РДОП) | | | | 36  36 | |  | |  |
|  | | |
| Всего | | | | 354 | |  | |

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебного кабинета

– посадочные места по количеству обучающихся;

– рабочее место преподавателя;

– атласы схем железных дорог Российской Федерации и стран СНГ;

– нормативная документация по пассажирским перевозкам;

– образцы проездных документов;

– прейскурант №10-02-16 по 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 изм. от 7.07.2003 г.).

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

3. Федеральный закон от 17.07.1999 г. № 181-ФЗ «Об основах охраны труда в Российской Федерации».

4. Распоряжение правительства Российской Федерации от 22.11.2008 г. № 1734р «Транспортная стратегия Российской Федерации на период до 2030 года».

5. Постановление Правительства Российской Федерации от 25.08.1992 г. № 621 «Об утверждении Положения о дисциплине работников железнодорожного транспорта Российской Федерации» (в ред. Постановлений Правительства РФ от 25.12.1993 г. № 1341, от 23.04.1996 г. № 526, от 8.02.1999 г. № 134, от 14.07.2001 г. № 535).

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

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

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

Учебники и учебные пособия:

1. Атанова М.А., Шутов И.Н. Основы организации билетно-кассовой работы. М.: ГОУ «УМЦ ЖДТ», 2017.

2. Кормаков Н.А., Павликова А.Г., Трофимова Е.Н. Продажа и оформле-ние проездных документов во внутреннем железнодорожном сообщении с ис-пользованием АСУ «Экспресс»: Учебное пособие. М.: ГОУ «УМЦ ЖДТ», 2020.

3. Кудрявцев В.А. Организация железнодорожных пассажирских перево-зок. М.:Академия, 2018.

4. Лойко О.Т. Сервисная деятельность. М.: ГОУ «УМЦ ЖДТ», 2007. 5. Николашин В.М. Сервис на транспорте. М.: Академия, 2016.

6. Правила перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа: компьютерная обучающая программа. М.: ГОУ « УМЦ ЖДТ», 2020.

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

Дополнительные источники:

1. Транспорт России: еженедельная газета. Форма доступа: www.transport-russia.ru

2. Железнодорожный транспорт: журнал. Форма доступа: www.zdtmaga-zine.ru

3. Транспорт Российской Федерации: журнал. Форма доступа: [www.rostrans-port.com](http://www.rostrans-port.com).

Интернет-ресурсы:

Электронно-библиотечная система IPR BOOKS :<http://www.iprbookshop.ru/>

Официальный сайт ОАО «РЖД» http://www. doc.rzd.ru.

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.

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 2.1. Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия транс порта | введение запроса информации в различных АСУ;  выполнение анализа предоставляемой информации;  обоснование правильности выбора АСУ, терминального обеспечения и других источников для запроса и предоставления информации;  формулирование информационных сообщений в различной форме | экспертная оценка деяельности в форме подготовки сообщений или презентаций, зачеты по производственной практике, защита курсовой работы квалификационный экзамен |
| ПК 2.2. Организовывать обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта | ознакомление с документами пасса жиров, подтверждающих их особую категорию (удостоверение об инвалидности, свидетельство о рождении, воинские удостоверения, заявки физических и юридических лиц на оформление проездных документов организованной группе лиц, удостоверения железнодорожников);  демонстрация точности и грамотности оформления проездных документов особым категориям пассажиров;  принятие решений по реконструкции и проектированию пассажирского комплекса с учетом потребностей особых категорий пассажиров | экспертная оценка деятельности в форме за-щиты отчетов по практическим занятиям; подготовки сообщений или презентаций; зачеты по производственной практике; защита курсовой работы; квалификационный экзамен |
| ПК 2.3. Организовывать обслуживание пассажиров в vip-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта | демонстрация правильности выбора комплекса услуг, предоставляемых пассажирам в вагонах разного класса  организация туристического трансфера и бронирования автомобиля | экспертная оценка деятельности в форме защиты отчетов по практическим занятиям; подготовка сообщений или презентаций; зачеты по производственной практике; защита курсовой работы; квалификационный экзамен |

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволятьпроверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Результаты (освоенные общие компетенции) | Основные показатели оценки результата | Формы и методы контроля и оценки |
| ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. | Демонстрация интереса к будущей профессии. | Экспертное наблюдение при выполнении практических работ Самооценка, направленная на самостоятельную оценку обучающимся результатов деятельности. |
| ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. | Обоснование выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в области разработки технологических процессов. Демонстрация эффективности и качества выполнения профессиональных задач. | Обратная связь, направленная на анализ и обсуждение результатов деятельности, выявление сильных/слабых компетенций обучающихся. Экспертное наблюдение и оценка при выполнении практических работ |
| ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях. | Демонстрация способности принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. | Диагностика, направленная на выявление типовых способов принятия решений. |
| ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. | Демонстрация навыков получения и использования информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. | Экспертное наблюдение и оценка, при выполнении практических работ |
| ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные профессиональной деятельности. | Демонстрация навыков использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности. | Экспертное наблюдение и оценка, при выполнении практических работ |
| ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. | Взаимодействие с обучающимися, преподавателями, наставниками в ходе выполнения заданий по учебной практике. | Социометрия, направленная на оценку командного взаимодействия и ролей участников. |
| ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий. | Самооценка личностных качеств при выполнении работ на практике | Социометрия, направленная на оценку командного взаимодействия и ролей участников. |
| ОК 8 Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий. | Планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня; | Экспертное наблюдение и оценка, 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 |