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 Производственной практики

по

ПМ.02 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта

по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам)

(углубленной подготовки)

очная форма обучения

г. Мичуринск

Программа производственной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.06 «Сервис на транспорте» (по видам транспорта), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.05.2014г. № 470, Приказа Министерства науки и высшего образования РФ. Министерства просвещения РФ от 5 августа 2020 г. N 885/390 «О практической подготовке обучающихся», Положения о практической подготовке обучающихся ТОГБПОУ «Железнодорожный колледж имени В. М. Баранова» при проведении практики, Программы профессионального модуля ПМ.02 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта. Профессиональный стандарт 17.074 Специалист по организации деятельности по обслуживанию пассажирови посетителей в железнодорожном агентстве, Утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 12 декабря 2018 г. N 789н

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

Разработчики

Зацепина Г.Д.- преподаватель ТОГБПОУ «Железнодорожный колледж имени В. М. Баранова»

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

Колмыкова Т.В. - методист ТОГБПОУ «Железнодорожный колледж имени В. М. Баранова»

И.В. Корнеева - методист ТОГБПОУ «Железнодорожный колледж имени В. М. Баранова»

РАССМОТРЕНО

на заседании БК 23.02.01,43.02.06

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

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

СОДЕРЖАНИЕ

|  |
| --- |
| 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ Производственной практики |
| 2.результаты освоения ПРОГРАММЫ Производственной практики |
| 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ Производственной практики |
| 4. Условия РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ Производственной практики |
| 5. Контроль и оценка результатов Производственной практики |

1.паспорт ПРОГРАММЫ Производственной практики ПМ.02 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта

1.1. Область применения программы производственной практики

В рамках освоения программы профессионального модуля учебная практика осуществляется в форме практической подготовки.

Практическая подготовка - форма организации образовательной деятельности при освоении программы в условиях выполнения обучающимися определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью и направленных на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций.

Программа производственной практики является частью основной профессиональной образовательной программы и разработана

- в соответствии ФГОС СПО по специальности43.02.06 Сервис на транспорте (по видам) в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта и формирования следующих профессиональных компетенций (ПК):

|  |  |
| --- | --- |
| 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. |

- с учетом Профессионального стандарта 17.074 Специалистпо организации деятельности по обслуживанию пассажирови посетителей в железнодорожном агентстве, утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерацииот 12 декабря 2018 г. N 789н

|  |
| --- |
| A/01.3 Создание условий для комфортного пребывания пассажиров и посетителей в залах железнодорожного агентства |
| A/02.3Предоставление справочно-информационных услуг и услуг по оформлению проездных документов пассажирам и посетителям в залах железнодорожного агентства |

1.2. Цели и задачи производственной практики.

Практическая подготовка при проведении производственной практики организуется путем непосредственного выполнения обучающимися определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью и направлена на формирование у обучающихся практических профессиональных умений и навыков в рамках профессионального модуля по основному виду профессиональной деятельности для освоения профессии, обучение трудовым приемам, операциям и способам выполнения трудовых процессов, необходимых для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по специальности.

1.3.Требования к результатам освоения производственной практики

|  |  |
| --- | --- |
| ВПД | Требования к умениям |
| ВПД:  Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта. | В результате прохождения производственной практикиобучающихся 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; |

2. результаты освоения ПРОГРАММЫ Производственной практики

Результатом освоения программы производственной практики является сформированность у обучающихся практического опыта в рамках модуля ПМ 02Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта по основным видам профессиональной деятельности (ВПД): Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспортаи необходимых для последующего освоения ими профессиональных (ПК) и общих (ОК) компетенций по специальности.

|  |  |
| --- | --- |
| код | Наименование результата освоения производственной практики |
| 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. |
| OК.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. |

В результате прохождения производственной практики по профессиональному модулю студент должен обладать трудовыми функциями, входящими в профессиональный стандарт17.074 Специалистпо организации деятельности по обслуживанию пассажирови посетителей в железнодорожном агентстве.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Обобщенные трудовые функции | | | Трудовые функции | | |
| код | наименование | уровень квалификации | наименование | код | уровень (подуровень) квалификации |
| А | Обслуживание пассажиров и посетителей в залах железнодорожного агентства | 3 | Создание условий для комфортного пребывания пассажиров и посетителей в залах железнодорожного агентства | A/01.3 | 3 |
| Предоставление справочно-информационных услуг и услуг по оформлению проездных документов пассажирам и посетителям в залах железнодорожного агентства | A/02.3 | 3 |

3.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ Производственной практики

3.1 Структура производственной практики

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Коды профессиональных компетенций | Наименование профессиональных модулей | Всего часов | Наименование производственной практики | Распределение часов по семестрам | |
| Семестр | Часы |
| ПК 2.1-2.3 | ПМ.02 Организация сервиса в пунктах отправленияи прибытия транспорта | 36 | ПП.02 | 5 | 36 |
| ИТОГО |  | 36 |  |  | 36 |

3.2 Содержание программы производственной практики ПП.02 ПМ.02 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Виды работ | Содержание работ | Кол-во часов | Уровень усвоения |
|
|  | Общие вопросы.  Структура управления ОАО «РЖД», общие сведения об уставе железных дорог РФ. | Вводное занятие.Ознакомление студентов с программой практики.  *Требования охраны труда в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей дежурного по вокзалу.*  «*Холдинг ОАО «РЖД», структура управления холдингом*» «Устав железнодорожного транспорта РФ». | 6 | 3 |
| 2 | Документы регламентирующие  работу железнодорожного вокзала. | Ознакомление студентов с:  -«Правила технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации. Общие сведения»;  -«Правила перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом» в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей;  - «Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа» в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей»;  - Стандарт качества услуг, предоставляемых в железнодорожном агентстве, в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей. Правила деловой этики;  -«*Правила пользования автоматизированными устройствами, световыми указателями, механизмами и автоматами по обслуживанию пассажиров в железнодорожном агентстве»;*  - Требования охраны труда, пожарной безопасности, санитарные нормы и правила в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей;  - Технологический процесс работы вокзала. | 6 | 3 |
| 3 | Техническое оснащение и технология работы пассажирской станций. | Ознакомление с Технологическим процессом работы пассажирской станции (на примере станцииМичуринск Уральский).  Изучение:  - схемы станции, ведомости занятия путей пассажирскими поездами, схемы вокзального комплекса и прилегающий территории. | 6 | 3 |
| 4 | Выполнение работ по профессии « Дежурный справочному бюро вокзала» (агенства) | Предоставление справок пассажирам и посетителям в залах железнодорожного агентства для удовлетворения потребности пассажиров и посетителей в запрашиваемой информации (устной или письменной).  Оперативное информирование пассажиров и посетителей в залах железнодорожного агентства о правилах перевозки пассажиров, правилах оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте, об изменении графика движения поездов.  *Оказание помощи пассажирам и посетителям при оформлении проездных документов с использованием транзакционного терминала самообслуживания для оптимизации времени оформления и продажи проездных документов пассажирам в залах железнодорожного агентства*  *Оказание помощи пассажирам и посетителям по распечатке контрольного купона электронного проездного документа, оформленного в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", для оптимизации времени оформления проездных документов пассажиров в залах железнодорожного агентства*  *Оформление отчетной документации о предоставленных услугах пассажирам и посетителям в залах железнодорожного агентства* | 6 | 3 |
| 5 | Выполнение работ по профессии « Дежурный по вокзалу» (агентству) | Проведение осмотра залов железнодорожного агентства с принятием корректирующих мер по выявленным нарушениям требований к санитарно-техническому состоянию и содержанию инженерно-технического оборудования залов железнодорожного агентства и информированием о них непосредственного руководителя.  *Контроль работы автоматизированных устройств, световых указателей, механизмов и автоматов для создания комфортных условий пребывания пассажиров и посетителей в залах железнодорожного агентства.*  *Актуализация информации, размещенной на информационных носителях в залах железнодорожного агентства, для своевременного и актуального визуального информирования пассажиров и посетителей железнодорожного агентства.* | 6 | 3 |
|  | Промежуточная аттестация | Дифференцированный зачет | 6 | 3 |
|  |  | ИТОГО | 36 |  |

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ Производственной практики

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.

Практическая подготовка осуществляется на железнодорожных станций Мичуринского центра организации работы железнодорожных станций, Юго-Восточной дирекции управления движением Центральной дирекции управления движением – филиала ОАО «РЖД» и в специально оборудованных помещениях, где созданы условия для реализации компонентов образовательной программы, предоставлено оборудование и технические средства обучения в объеме, позволяющем выполнять определенные виды работ, связанные с будущей профессиональной деятельностью обучающихся.

Реализация программы предполагает наличие оборудованных рабочих мест:

- посадочные места по количеству обучающихся;

* рабочее место руководителя практики;
* комплект учебно-методической документации;
* нормативная документация, тарифные руководства, прейскурант по пассажирским перевозкам, бланки учетных форм, образцы перевозочных и проездных документов, нормативная документация по коммерческой работе в сфере грузовых перевозок, нормативная документация по пассажирским перевозкам;
* компьютер с доступом к сети Интернет.
  1. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Кормаков Н.А., Павликова А.Г., Трофимова Е.Н. Продажа и оформление проездных документов во внутреннем железнодорожном сообщении с использованием АСУ «Экспресс»: Учебное пособие. М.: ГОУ «УМЦ ЖДТ», 2020.
2. Кудрявцев В.А. Организация железнодорожных пассажирских перевозок. М.: Академия, 2018.
3. Лойко О.Т. Сервисная деятельность. М.: ГОУ «УМЦ ЖДТ», 2017.
4. Николашин В.М. Сервис на транспорте. М.: Академия, 2016.
5. Павлищева, Н. А. Основы железнодорожных пассажирских перевозок : учебное пособие для СПО / Н. А. Павлищева. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 254 c.

Дополнительные источники

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

Интернет-ресурсы:

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

Электронный ресурс Железнодорожная информационно-справочная система. Форма доступа: [www.railsystem.info](http://www.railsystem.info/doc/list.aspx?type=14).

4.3.Общие требования к организации производственной практики

Реализация программы производственной практики в форме практической подготовки осуществляется на рабочих местах, вокзалах железнодорожных станций Мичуринского центра организации работы железнодорожных станций, Юго-Восточной дирекции управления движением Центральной дирекции управления движением – филиала ОАО «РЖД», согласно, приказа руководителя ДЦС.

При организации практической подготовкой обучающиеся и работники образовательной организации обязаны соблюдать правила внутреннего трудового распорядка организации, в которой организуется практическая подготовка, требования охраны труда и техники безопасности

4.4.Кадровое обеспечение.

Руководство производственной практикой осуществляют педагогические работники (преподаватели), а также работники организации Мичуринского центра организации работы железнодорожных станций, Юго-Восточной дирекции управления движением Центральной дирекции управления движением.

Преподаватели дисциплин общепрофессионального/профессионального циклов, осуществляющие руководство практикой, имеют высшее или среднее профессиональное образование по профилю профессии и проходят обязательную стажировку в профильных организациях не реже 1-го раза в 3 года.

5.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ Производственной практики

Контроль и оценка результатов освоения производственной практики осуществляется преподавателями в процессе выполнения определенных видов работ.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Результаты (освоенные профессиональные компетенции) | Основные показатели оценки результата | Формы и методы контроля и оценки |
| ПК 2.1. Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия транспорта. | Обоснованный выбор и правильность организации предоставления пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия транспорта. | Экспертное наблюдение и оценка выполнения соответствующих видов работ.  Защита отчетов. Дифференцированный зачет |
| ПК 2.2.  Организовывать обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта | Точность, технологическая грамотность, обоснованный выбор и правильное обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта.  работать с техническими средствами связи;  своевременно предоставлять пассажирам информацию о прибытии и отправлении транспорта;  осуществлять справочное обслуживание пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта. | Экспертное наблюдение и оценка выполнения соответствующих видов работ.  Защита отчетов. Дифференцированный зачет  Самооценка, направленная на самостоятельную оценку результатов деятельности обучающихся |
| ПК-2.3. Организовывать обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта. | Владение технологией выполнения и обоснованное использование способов, оборудования, в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.  осуществлять обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта. | Экспертное наблюдение и оценка выполнения соответствующих видов работ.  Защита отчетов. Дифференцированный зачет |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ПС с указанием  ОТФ | Трудовая функция (ТФ) | Основные показатели оценки результата | Формы и методы контроля и оценки |
| ПС Профессиональный стандарт 17.074 Специалистпо организации деятельности по обслуживанию пассажирови посетителей в железнодорожном агентстве ОТФ  А  Обслуживание пассажиров и посетителей в залах железнодорожного агентства | A/01.3 Создание условий для комфортного пребывания пассажиров и посетителей в залах железнодорожного агентства | Оценка правильного создания условий для комфортного пребывания пассажиров и посетителей в залах железнодорожного агентства | Экспертное наблюдение выполнения определенного вида работ,  Экспертное наблюдение на учебной практике:  оценка процесса  оценка результатов |
|  | A/02.3 Предоставление справочно-информационных услуг и услуг по оформлению проездных документов пассажирам и посетителям в залах железнодорожного агентства | Оценка грамотного и точного предоставления справочно-информационных услуг и услуг по оформлению проездных документов пассажирам и посетителям в залах железнодорожного агентства | Экспертное наблюдение на учебной практике:  оценка процесса  оценка результатов |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Результаты (освоенные 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 работ по производственной практике.  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 работ по производственной практике |
| 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 работ по производственной практике |
| ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные в профессиональной деятельности. | Демонстрация навыков использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности. | Экспертное наблюдение и оценка, при выполнении работ по производственной практике |
| 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 практической подготовке (производственной практики) | Социометрия, направленная на оценку командного взаимодействия и ролей участников. |
| ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий. | Самооценка личностных качеств при выполнении работ на практике | Социометрия, направленная на оценку командного взаимодействия и ролей участников. |
| ОК 8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации | Планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня; | Экспертное наблюдение и оценка, при выполнении работ по производственной практике |
| ОК 9 Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности. | Проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности. | Экспертное наблюдение и оценка, при выполнении работ по производственной практике |