

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА  
Улан-Удэнский колледж железнодорожного транспорта -  
филиал Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования «Иркутский государственный университет путей сообщения»  
(УУКЖТ ИрГУПС)

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ**

**ПМ.02 ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ  
НА ТРАНСПОРТЕ  
(по видам транспорта)**

программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ)  
по специальности СПО

23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте  
(по видам)

*Базовая подготовка  
среднего профессионального образования*

*Очная форма обучения на базе  
основного общего образования / среднего общего образования*

*Заочная форма обучения на базе среднего общего образования*


Улан-Удэ - 2021

Электронный документ выгружен из ЕИС ФГБОУ ВО ИрГУПС и соответствует оригиналу
Подписант ФГБОУ ВО ИрГУПС Трофимов Ю.А. 00a73c5b7b623a969ccad43a81ab346d50 с 08.12.2022 14:32 по 02.03.2024 14:32 GMT+03:00
Подпись соответствует файлу документа




Фонд оценочных средств разработан на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам) (базовая подготовка) и программы профессионального модуля ПМ.02 Организация сервисного обслуживания на транспорте (по видам транспорта)

РАССМОТРЕНО  
ЦМК специальности 23.02.01  
протокол № 10 от 07.06.2021  
Председатель ЦМК


  
\_\_\_\_\_  
Н.Н. Красильникова  
(подпись) (И.О.Ф.)

СОГЛАСОВАНО  
Зам. директора колледжа по УВР


  
\_\_\_\_\_  
О.Н. Иванова  
(подпись) (И.О.Ф.)  
07.06.2021

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора колледжа по ПО

  
\_\_\_\_\_  
П.М. Дмитриев  
(подпись) (И.О.Ф.)  
07.06.2021

Зав. заочным отделением

  
\_\_\_\_\_  
А.В. Шелканова  
(подпись) (И.О.Ф.)  
07.06.2021

Разработчик:

*Красильникова Н.Н.*, кандидат технических наук, преподаватель высшей квалификационной категории УУКЖТ

Эксперт от работодателя:

*Патрахин В.М.*, ведущий технолог Технологической службы органа управления Восточно – Сибирской железной дороги

## Содержание

1. Паспорт фонда оценочных средств .....	4
1.1 Область применения .....	4
1.2 Формы промежуточной аттестации по профессиональному модулю.....	4
1.3 Результаты освоения модуля, подлежащие проверке .....	5
1.4. Курсовой проект как часть экзамена квалификационного .....	9
2. Фонд оценочных средств для контроля и оценки уровня.....	12
освоения умений и знаний по МДК .....	12
2.1 Материалы текущего контроля успеваемости: .....	12
2.1.1 Текущий контроль для оценки освоения МДК. 02.01. Организация движения (по видам транспорта).....	12
2.1.2 Текущий контроль для оценки освоения МДК.02.02. Организация пассажирских перевозок и обслуживание пассажиров (по видам транспорта)	18
2.1.3 Текущий контроль для оценки освоения МДК.02.03. Система фирменного транспортного обслуживания работа станционных технологических центров.	33
2.2 Материалы промежуточной аттестации .....	36
2.2.1 Материалы промежуточной аттестации МДК.02.01. ....	37
2.2.2 Материалы промежуточной аттестации МДК.02.02. ....	40
2.2.3 Материалы промежуточной аттестации МДК. 02.03. ....	49
3. Фонд оценочных средств для проверки результатов освоения программы профессионального модуля по практике .....	51
3.1 Общие положения .....	51
3.2 Виды работ практики и проверяемые результаты обучения по профессиональному модулю.....	52
3.3. Форма аттестационного листа по практике.....	53
4. ФОС для экзамена квалификационного.....	57
4.1 Паспорт.....	57
4.2 Пакет экзаменатора .....	58
4.3 Билет для экзаменуемого .....	62

4.4	Оценочная ведомость профессионального модуля .....	64
Приложение 1	Сводная таблица-ведомость по ПМ. 02.....	66

## 1. Паспорт фонда оценочных средств

### 1.1 Область применения

ФОС предназначен для проверки результатов освоения профессионального модуля программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) по специальности 23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам) в части овладения видом профессиональной деятельности (ВПД) ПМ.02 Организация сервисного обслуживания на транспорте (по видам транспорта).

ФОС включает контрольные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации в форме экзамена по МДК. 02.01., дифференцированного зачета по МДК.02.02.и дифференцированного зачета по МДК. 02.03.

ФОС разработан на основании:

- ФГОС СПО по специальности 23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам);
- рабочей учебной программы профессионального модуля ПМ.02 Организация сервисного обслуживания на транспорте (по видам транспорта).

Результатом освоения профессионального модуля является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности ПМ.02 Организация сервисного обслуживания на транспорте (по видам транспорта) и составляющих его профессиональных компетенций, а также общие компетенции, формирующиеся в процессе освоения ППССЗ в целом.

Формой аттестации по профессиональному модулю является экзамен квалификационный. Экзамен квалификационный проводится в виде выполнения практических заданий. Итогом экзамена квалификационного является оценка.

Формы контроля и оценивания элементов ПМ:

- по МДК – оценивание уровня знаний и умений;
- по практике – проверка приобретенного практического опыта;
- по ПМ – проверка сформированных общих и профессиональных компетенций.

### 1.2 Формы промежуточной аттестации по профессиональному модулю

Таблица 1 Очная форма обучения

Элементы модуля, профессиональный модуль	Семестр		Формы промежуточной аттестации
	на базе основного общего образования	на базе среднего общего образования	
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
МДК. 02.01. Организация движения (по видам транспорта)	6	4	Курсовой проект
	6	4	Экзамен

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
МДК. 02.02. Организация пассажирских перевозок и обслуживание пассажиров (по видам транспорта)	6	4	Дифференцированный зачет
МДК. 02.03. Система фирменного транспортного обслуживания и работа станционных технологических центров	6	4	Дифференцированный зачет
УП.02.01.	6	4	Дифференцированный зачет
ПП.02.01.	6	4	Дифференцированный зачет
<b>ПМ.02.ЭК</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>Экзамен квалификационный</b>

Таблица 2 Заочная форма обучения

<b>Элементы модуля, профессиональный модуль</b>	<b>Семестр</b>	<b>Формы промежуточной аттестации</b>
	<b>на базе среднего общего образования</b>	
<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
МДК. 02.01. Организация движения (по видам транспорта)	3	Курсовой проект
	3	Экзамен
МДК. 02.02. Организация пассажирских перевозок и обслуживание пассажиров (по видам транспорта)	3	Дифференцированный зачет
МДК. 02.03. Система фирменного транспортного обслуживания и работа станционных технологических центров	3	Дифференцированный зачет
УП.02.01.	3	Дифференцированный зачет
ПП.02.01.	3	Дифференцированный зачет
<b>ПМ.02.ЭК</b>	<b>3</b>	<b>Экзамен квалификационный</b>

### 1.3 Результаты освоения модуля, подлежащие проверке

В результате контроля и оценки по профессиональному модулю осуществляется комплексная проверка следующих основных результатов обучения (профессиональных и общих компетенций):

Таблица 2 Комплексные показатели сформированности компетенций

<b>Профессиональные и общие компетенции, которые возможно сгруппировать для проверки</b>	<b>Показатели оценки результата</b>	<b>Методы и формы контроля</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
ПК 2.1. Организовывать работу персонала по планированию и	- точное определение количественных и качественных показателей работы железнодорожного транспорта;	Текущий контроль;

<p>организации перевозочного процесса.</p> <p>ПК 2.2. Обеспечивать безопасность движения и решать профессиональные задачи посредством применения нормативно-правовых документов.</p> <p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</p> <p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p> <p>ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- правильное построение графика движения поездов;</li> <li>- грамотное определение оптимального варианта плана формирования грузовых поездов;</li> <li>- точное определение показателей плана формирования грузовых поездов;</li> <li>- грамотное применение действующих положений по организации грузовых и пассажирских перевозок;</li> <li>- грамотное применение требований безопасности при построении графика движения поездов</li> <li>- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте</li> <li>- анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части</li> <li>- определять этапы решения задачи</li> <li>- выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы</li> <li>- составлять план действия</li> <li>- определять необходимые ресурсы</li> <li>- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах</li> <li>- реализовывать составленный план</li> <li>- оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</li> <li>- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</li> <li>- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы</li> <li>- участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы</li> <li>- строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности</li> <li>- кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые)</li> <li>- писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</li> </ul>	<p>Защита курсового проекта; Экзамен квалификационный</p>
<p>ПК 2.3. Организовывать работу персонала по технологическому</p>	<p>- грамотное выполнение документально-го оформления перевозок пассажиров и</p>	<p>Текущий контроль;</p>

<p>обслуживанию перевозочного процесса.</p> <p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p> <p>ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения</p> <p>ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	<p>багажа;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- умение пользоваться планом формирования грузовых поездов;</li> <li>- точное выполнение анализа эксплуатационной работы;</li> <li>- правильное применение методов диспетчерского регулирования движением поездов;</li> <li>- обнаружение способности принимать решения в нестандартных ситуациях и нести за них ответственность;</li> <li>- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности</li> <li>- применять современную научную профессиональную терминологию</li> <li>- определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</li> <li>- выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи</li> <li>- презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план</li> <li>- рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования</li> <li>- определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности</li> <li>- презентовать бизнес-идею</li> <li>- определять источники финансирования</li> <li>- описывать значимость своей специальности</li> <li>- применять стандарты антикоррупционного поведения</li> <li>- соблюдать нормы экологической безопасности</li> <li>- определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности, осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства</li> <li>- организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона</li> </ul>	<p>Защита курсового проекта; Экзамен квалификационный</p>
<p>ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профес-</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- определять задачи для поиска информации</li> <li>- определять необходимые источники информации</li> <li>- планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию</li> </ul>	<p>Текущий контроль;</p>



<p>сиональной деятельности  ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- выделять наиболее значимое в перечне информации</li> <li>- оценивать практическую значимость результатов поиска</li> <li>- оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач</li> <li>- использовать современное программное обеспечение</li> <li>- использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач</li> <li>- организовывать работу коллектива и команды</li> <li>- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</li> </ul>	
---	---	--

## 1.4. Курсовой проект как часть экзамена квалификационного

Таблица 7 Показатели оценки работы (проекта)

Коды и наименования проверяемых компетенций или их сочетаний	Показатели оценки результата	Оценка (да / нет)
<p>ПК 2.1. Организовывать работу персонала по планированию и организации перевозочного процесса.</p> <p>ПК 2.2. Обеспечивать безопасность движения и решать профессиональные задачи посредством применения нормативно-правовых документов.</p> <p>ПК 2.3. Организовывать работу персонала по технологическому обслуживанию перевозочного процесса.</p> <p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</p> <p>ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p> <p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p> <p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p> <p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p> <p>ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное по-</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- точное определение количественных и качественных показателей работы железнодорожного транспорта;</li> <li>- правильное построение графика движения поездов;</li> <li>- грамотное определение оптимального варианта плана формирования грузовых поездов;</li> <li>- точное определение показателей плана формирования грузовых поездов;</li> <li>- грамотное применение действующих положений по организации грузовых и пассажирских перевозок;</li> <li>- грамотное применение требований безопасности при построении графика движения поездов</li> <li>- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте</li> <li>- анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части</li> <li>- определять этапы решения задачи</li> <li>- выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы</li> <li>- составлять план действия</li> <li>- определять необходимые ресурсы</li> <li>- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах</li> <li>- реализовывать составленный план</li> <li>- оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</li> <li>- определять задачи для поиска информации</li> <li>- определять необходимые источники информации</li> <li>- планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию</li> <li>- выделять наиболее значимое в перечне информации</li> <li>- оценивать практическую значимость результатов поиска</li> <li>- оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для</li> </ul>	<p>да</p>

<p>ведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения</p> <p>ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p> <p>ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>решения профессиональных задач</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать современное программное обеспечение</li> <li>- использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач</li> <li>- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности</li> <li>- применять современную научную профессиональную терминологию</li> <li>- определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</li> <li>- выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи</li> <li>- презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;</li> <li>- оформлять бизнес-план</li> <li>- рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования</li> <li>- определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности</li> <li>- презентовать бизнес-идею</li> <li>- определять источники финансирования</li> <li>- организовывать работу коллектива и команды</li> <li>- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</li> <li>- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</li> <li>- описывать значимость своей специальности</li> <li>- применять стандарты антикоррупционного поведения</li> <li>- соблюдать нормы экологической безопасности</li> <li>- определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности, осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства</li> <li>- организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона</li> <li>- использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей</li> </ul>	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности</li> <li>- пользоваться средствами профилактики перенапряжения, характерными для данной специальности</li> <li>- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы</li> <li>- участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы</li> <li>- строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности</li> <li>- кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые)</li> <li>- писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</li> </ul>	
--	---	--

Критерии качества защиты работы (проекта):

- свободное владение изученным материалом;
- умение кратко сформулировать ответ по существу вопроса;
- умение обосновать выводы;
- грамотные ответы на поставленные вопросы;
- умение использовать наглядный материал к докладу;
- уложиться во время, отведённое на защиту.

## 2. Фонд оценочных средств для контроля и оценки уровня освоения умений и знаний по МДК

Предметом оценки освоения МДК являются умения и знания. Контроль и оценка этих дидактических единиц осуществляется в виде текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации. Распределение основных показателей оценки результатов по видам аттестации приводится в сводной таблице-ведомости по профессиональному модулю (Приложение 1).

### 2.1 Материалы текущего контроля успеваемости:

#### 2.1.1 Текущий контроль для оценки освоения МДК. 02.01. Организация движения (по видам транспорта)

##### в виде текущего контроля успеваемости:

Задания для оценки освоения и усвоения знаний представляют собой задания с выбором ответа (с одним или несколькими правильными ответами), устный опрос; практические работы.

#### Тема 1.1. Организация вагонопотоков

**Вид контроля:** текущий

**Время выполнения:** 30 мин

**Содержание задания:** Дать определения и ответить на вопросы

##### Вариант № 1

1. Маршруты отправительские это -
2. Маршрут прямой –
3. Маршрут кольцевой с постоянным составом–
4. Самым эффективным способом организации вагонопотоков является -
5. Планом формирования поездов называется –

##### Вариант №2

1. Маршрут ступенчатый -
2. Маршрут в распыление –
3. Маршрут кольцевой с переменным составом-
4. Основным критерием при расчете плана формирования является –
5. Перечислите виды планов формирования –

#### Критерии оценки:

«5» - задание выполнено самостоятельно в полном объеме с верными ответами

«4» - задания выполнены самостоятельно, но допущены незначительные шибки

«3» - задания выполнены самостоятельно, но допущено более двух неверных ответов

«2» - более трех невыполненных или не верных ответов

#### Ответы:

## Вариант № 1

Маршруты отправительские – погружены одним или несколькими грузоотправителями на подъездном пути.

Маршрут прямой – на одну станцию выгрузки одному или нескольким получателям.

Маршрут кольцевой с постоянным составом – после выгрузки возвращаются на ту же станцию под повторную погрузку.

Самым эффективным способом организации вагонопотоков является – маршрутизация перевозок.

Планом формирования поездов называется – система организации вагонопотоков, обеспечивающая оптимальное распределение сортировочной работы между техническими станциями, минимальные простои вагонов, уменьшение числа переработок в пути следования и затрат маневровых средств.

## Вариант № 2

Маршрут ступенчатый – погружены разными грузоотправителями на одной или нескольких станциях участка.

Маршрут в распыление – с грузами для разных станций участка с подборкой вагонов и для станций заадресовки грузов разными получателями.

Маршрут кольцевой с переменным составом – после выгрузки возвращаются на станцию погрузки при таком же числе и типе вагонов, но при необходимости вагоны могут заменяться аналогичными.

Основным критерием при расчете плана формирования является – экономия вагоно-часов.

Перечислите виды планов формирования – межгосударственный, внутригосударственный, внутридорожные.

## Тема 1.2. График движения поездов

**Вид контроля:** текущий

**Время выполнения:** 15 мин.

**Задание с выбором ответа (с одним или несколькими правильными ответами)**

### Вариант 1

1. Является ли соблюдение графика движения поездов и предупреждение его нарушений главным условием для всех работников, связанных с организацией движения?  
*да; нет;*
2. Горизонтальными линиями на графике движения поездов обозначаются?  
*- оси отдельных пунктов*  
*- время;*  
*- поезда;*

3. По соотношению скоростей движения графики движения поездов бывают?
- *параллельные и непараллельные;*
  - парные и непарные;
  - однопутные и двухпутные.
4. В каком графике поезда, следующие один за другим, как на однопутных, так и на двухпутных линиях разграничиваются между собой межстанционными перегонами?
- на пакетном;
  - на частично-пакетном;
  - *на пачечном.*
5. Как называется график с полным заполнением пропускной способности?
- максимальным или насыщенным;
  - полным;
  - интенсивным.

### **Критерии оценок:**

Время выполнения контроля 5-7 мин

- «5» - верно определены все ответы;
- «4» - допущена в тесте одна ошибка;
- «3» - допущены две ошибки;
- «2» - допущены три и более ошибки.

## **Тема 1.3 Пропускная способность железных дорог**

**Вид контроля:** текущий

**Время выполнения:** 20 мин.

### **Устный опрос**

Тематика для собеседования:

1. Дайте определение понятия пропускная способность.
2. Дайте определение понятия провозная способность.
3. Приведите классификацию пропускной способности.
4. Объясните понятие ограничивающий перегон.
5. Приведите понятие период графика.
6. Объясните понятие время съема.
7. Перечислите меры для усиления пропускной способности.

Рабочей учебной программой по МДК.02.01. предусмотрено 43 часа на проведение практических занятий. Практические работы 1, 2, 3, 6, 9,10,11 рассчитаны на 4 академических часа, практические работы 4, 5 на 2 часа, 8 на 6 часов, практическая работа 7 на 5 часов. Практические работы проводятся в соответствии с «Методическими указаниями по выполнению практических работ».

Методические указания по выполнению практических работ разработаны в соответствии с рабочей учебной программой ПМ. 02 Организация сервисного обслуживания на транспорте (по видам транспорта) для специальности 23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам) и требованиями к результатам освоения программы подготовки специалистов среднего звена ФГОС СПО.

Цель данных методических указаний – оказать помощь студентам при выполнении практических работ и закреплении теоретических знаний, по выше, указанным темам МДК.02.01. Организация движения (по видам транспорта).

## Практическая работа 9

**Тема:** Расчет показателей использования грузовых вагонов.

**Цель:** научиться производить расчет и анализ показателей использования грузовых вагонов.

**Задание:** По исходным данным, выданным преподавателем определить количественные и качественные показатели использования грузовых вагонов.

### Краткие теоретические сведения

Важной функцией управления перевозочным процессом является техническое нормирование эксплуатационной работы, позволяющее при обеспечении наиболее полного удовлетворения потребностей грузоотправителей в перевозках эффективно использовать технические и перевозочные средства и сокращать тем самым эксплуатационные расходы.

#### 1. Пробеги вагонов, ваг.-км

$$\sum ns = \sum ns_{гр} + \sum ns_{пор}, \quad (9.1)$$

где  $\sum ns_{гр}$ ,  $\sum ns_{пор}$  – соответственно пробеги груженых и порожних вагонов, ваг.-км.

#### 2. Коэффициент порожнего пробега

$$\alpha = \frac{\sum ns_{пор}}{\sum ns_{гр}}. \quad (9.2)$$

#### 3. Полный рейс вагона, км

$$l = \frac{\sum ns}{U}, \quad (9.3)$$

где  $U$  - работа ДЦС, ваг.



4. Порожный рейс вагона, км

$$l_{\text{пор}} = \frac{\sum ns_{\text{пор}}}{U}, \quad (9.4)$$

5. Грузеный рейс вагона, км

$$l_{\text{гр}} = \frac{\sum ns_{\text{гр}}}{U}, \quad (9.5)$$

$$l_{\text{гр}} = l - l_{\text{пор}}.$$

6. Коэффициент порожнего пробега

$$\alpha = \frac{l_{\text{пор}}}{l_{\text{гр}}}. \quad (9.6)$$

7. Полный рейс вагона, км

$$l_{\text{гр}} = l_{\text{гр}}(1 + \alpha) \quad (9.7)$$

8. Статическая нагрузка вагона, т/ваг.:

- для станций

$$p_{\text{ст}} = \frac{\sum P}{U_{\text{п}} \times T}, \quad (9.8)$$

- для ДЦС

$$p_{\text{ст}} = \frac{\sum P}{U_{\text{п}} \times T}, \quad (9.9)$$

где  $\sum P$  – общее число тонн груза, погруженных за  $T$  суток;

$T$  – планируемый период времени, сут.

9. Динамическая нагрузка груженого вагона (т·км/ваг·км):

$$p_{\text{дин}} = \frac{\sum Pl_3}{\sum ns_{\text{гр}}}, \quad (9.10)$$

где  $\sum Pl_3$  – общий грузооборот, тонно-километров нетто.

Динамическая нагрузка общего парка вагонов, т·км/ваг·км

$$p_{\text{дин}} = \frac{\sum Pl_3}{\sum ns}, \quad (9.11)$$

10. Оборот вагона, сут

$$\vartheta = \frac{1}{24} \left[ \frac{l_{\text{гр}}(1 + \alpha)}{V_{\text{уч}}} + \frac{l_{\text{гр}}(1 + \alpha)}{L_{\text{тех}}} \times t_{\text{тех}} + K_{\text{м}} \times t_{\text{гр}} \right]; \quad (9.12)$$

$$l_{\text{тех}} = \frac{\sum ns}{\sum U_{\text{тех}}}, \quad (9.13)$$

где  $V_{\text{уч}}$  – средняя участковая скорость, км/ч;

$L_{\text{тех}}$  – вагонное плечо, т.е. среднее расстояние между двумя переработками на технических станциях, км;

$t_{\text{тех}}$  – средневзвешенное время нахождения транзитного вагона на технической станции, ч;

$t_{\text{гр}}$  – среднее время простоя вагонов под одной грузовой операцией, ч;

$\sum U_{\text{тех}}$  – общее число транзитных вагонов, ваг.-сут.

11. Рабочий парк грузовых вагонов, ваг.-сут.

$$n = \vartheta \times U. \quad (9.14)$$

12. Среднесуточный пробег вагона, км/сут.

$$S_{\text{в}} = \frac{\sum ns}{n}; \quad (9.15)$$

$$S_{\text{в}} = \frac{l}{\vartheta}. \quad (9.16)$$

13. Производительность вагона т·км нетто/ваг.-сут.

$$W = \frac{\sum Pl_{\text{н}}}{n}. \quad (9.17)$$

### **Порядок выполнения работы**

В работе необходимо рассчитать 13 показателей использования вагонов.

### **Содержание отчета**

Работа выполняется на листах формата А4. Приводятся формулы и их расчет.

### **Контрольные вопросы**

1. Из каких составляющих состоит пробег грузового вагона?
2. Скажите понятие статическая нагрузка вагона?
3. Объясните понятие оборот вагона?

## 2.1.2 Текущий контроль для оценки освоения МДК.02.02. Организация пассажирских перевозок и обслуживание пассажиров (по видам транспорта)

### в виде текущего контроля:

Задания для оценки освоения и усвоения знаний представляют собой задания с выбором ответа (с одним или несколькими правильными ответами), задания на установление соответствия, задания на установление последовательности; ситуационные задания; практические работы.

**Тема:** Общие сведения о пассажирских перевозках

**Вид контроля:** текущий

**Время выполнения:** 7 мин

**Содержание задания:** Дать определения

### Вариант № 1

1. Пассажирские перевозки это -
2. Детально и подробно регламентируют взаимоотношения железной дороги и пользователей услуг железнодорожного транспорта –
3. Показатель определяется делением поездокилометров, при этом в поезdochасах учитывают и время всех стоянок поезда –
4. Понятие перевозчик -
5. Показатель, определяемый делением пассажирокилометров на число отправленных пассажиров –

### Вариант №2

1. Какой Федеральный закон регулирует отношения, возникающие при пользовании услугами железнодорожного транспорта между перевозчиками, пассажирами, владельцами инфраструктур, а также отношения с другими физическими и юридическими лицами -
2. Показатель, характеризующий объем работы сети, дорог или отделений дороги по перевозке пассажиров –
3. Устанавливает условия и основы взаимодействия транспортных структур между собой и с органами государственной власти -
4. Показатель, который определяет выполненную работу по перевозке пассажиров с учетом расстояния перевозки –
5. Багаж это –

### Вариант №3

1. Транспорт это -
2. Пассажир это -
3. Понятие грузобагаж -
4. Показатель, который определяет выполненную работу по перевозке пассажиров с учетом расстояния перевозки
5. Перечислите качественные показатели пассажирских перевозок

### Критерии оценки:

«5» - задание выполнено самостоятельно в полном объеме с верными ответами  
«4» - задания выполнены самостоятельно, но допущены незначительные ошибки  
«3» - задания выполнены самостоятельно, но допущено более двух неверных ответов

«2» - более трех невыполненных или не верных ответов

**Ответы:**

1. **Пассажирские перевозки это** перемещение людей, багажа, грузобагажа средствами транспорта.
2. Какой Федеральный закон регулирует отношения, возникающие при пользовании услугами железнодорожного транспорта между перевозчиками, пассажирами, владельцами инфраструктур, а также отношения с другими физическими и юридическими лицами - **ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации»**
3. Детально и подробно регламентируют взаимоотношения железной дороги и пользователей услуг железнодорожного транспорта – **Правила по оказанию услуг, а также грузов, багажа, грузобагажа для личных (бытовых нужд) на федеральном железнодорожном транспорте**
4. Показатель, характеризующий объем работы сети, дорог или отделений дороги по перевозке пассажиров – **отправление пассажиров (количество отправленных пассажиров определяется по числу проданных билетов)**
5. Показатель определяется делением поездокилометров, при этом в поезdochасах учитывают и время всех стоянок поезда – **участковая скорость поезда**
6. Устанавливает условия и основы взаимодействия транспортных структур между собой и с органами государственной власти - **ФЗ «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации»**
7. Показатель, который определяет выполненную работу по перевозке пассажиров с учетом расстояния перевозки – **пассажирооборот**
8. Показатель, определяемый делением пассажирокилометров на число отправленных пассажиров – **средняя дальность поездки пассажиров**
9. **Багаж это** – вещи пассажира, принятые в установленном порядке для перевозки в пассажирском или почтово-багажном поезде до железнодорожной станции назначения, указанной в проездном документе (билете).
10. **Перевозчик это** – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, принявшие на себя по договору перевозки железнодорожным транспортом общего пользования обязанность доставить пассажира, вверенным им отправителем груз, багаж, грузобагаж из пункта отправления в пункт назначения, а также выдать груз, багаж, грузобагаж уполномоченному на его получение лицу (получателю).

11. **Грузобагаж** это – объект , принятый от физического или юридического лица в установленном порядке для перевозке в пассажирском, почтово-багажном или грузопассажирском поезде.

12. **Пассажир** – лицо, совершающие поездку в поезде по действительному проездному документу (билету) либо имеющее проездной документ (билет) и находящиеся на территории железнодорожной станции, железнодорожного вокзала или пассажирской платформы непосредственно перед указанной поездкой или непосредственно после нее.

13. **Технико – экономические** показатели пассажирских перевозок делятся на – количественные, качественные и экономические.

**Тема: Организация технологического обслуживания пассажиров**

**Вид контроля:** текущий

**Время выполнения:** 15 мин.

**Задание с выбором ответа (с выбором правильного утверждения)**

Выберите правильные утверждения:

1. Пассажирские вагоны подразделяются на жесткие и мягкие.
2. Пригородные поезда обращаются на расстояние свыше 150 км.
3. Технико-экономические показатели делятся на качественные, количественные и экономические.
4. Виды пассажирских сообщений – пригородное, местное, прямое, международное.
5. Вокзал – это комплекс зданий и сооружений для обслуживания пассажиров
6. Показатель пассажирооборот относится к качественным показателям.
7. По характеру обслуживания пассажирских поездов железнодорожные станции делятся на транзитные, конечные смешанные.
8. Расстояние следования местных поездов свыше 700 км.
9. Коечные железнодорожные станции обслуживают поезда, заканчивающие или начинающие движение на данной железнодорожной станции.
10. Маршрутная скорость включает в себя время простоя в пунктах формирования и оборота.
11. Основным документом, регламентирующим пассажирские перевозки являются «Правила перевозок».
12. Объем перевезенных пассажиров – качественный показатель.
13. техническая скорость исключает время стоянок на промежуточной станции.
14. Поезда местного сообщения обращаются в пределах одной дороги.

**Тема: Организация перевозки пассажиров, ручной клади, багажа и грузобагажа**

**Вид контроля:** текущий

**Время выполнения:** 15 мин.

## **Задание с выбором ответа (с одним или несколькими правильными ответами)**

### **Вариант 1**

3. Пассажир и ребенок в возрасте 7 лет следуют в плацкартном вагоне. Какого веса ручную кладь они могут перевозить бесплатно?

72 кг; 36; 50 кг; 70 кг;

4. Какой из перечисленных предметов нельзя перевозить сверх установленной нормы бесплатного веса ручной клади?

- Лыжи;

- портфель;

-коробку 30\*30\*60;

-сумку 30\*20\*50;

3.Какое из условий не соответствует правилу:

«При проезде в поездах дальнего и местного следования пассажир вправе дополнительно к установленной норме провезти с собой ручную кладь при следующих условиях...»?

- весом до 14 кг за отдельную плату по тарифу багажа;

- весом до 50 кг на один купленный билет;

- общим весом до 80 кг в отдельном купе с оплатой всех мест;

- общим весом до 150 кг в отдельном купе с оплатой всех мест;

4. Какие размеры по трем измерениям (см) соответствуют норме бесплатно перевозимой ручной клади?

- 60\*60\*70; 20\*20\*140; 60\*60\*90; 90\*60\*90;

5. Транспортное требование Ф - 1

### **Тема: Организация работы вокзала**

**Вид контроля:** текущий

**Время выполнения:** 20 мин.

#### **Устный опрос**

Тематика для собеседования:

1. Назначение вокзала.

2. Назначение Технологического процесса работы вокзала (ТПРВ).

3. Разделы (ТПРВ).

4. Технические средства пассажирского хозяйства.

5. Классификация вокзалов.

6. Справочно-информационная работа на вокзале.

7. Бытовое обслуживание пассажиров.

### **Тема: Учет и анализ работы по пассажирским перевозкам**

**Вид контроля:** текущий

**Время выполнения:** 20 мин.

### **Устный опрос**

1. Укажите, какие виды работ осуществляют билетные кассы.
2. Назовите особенности работы системы АСУ «Экспресс-3».
3. Назовите порядок действий билетного кассира при оформлении проездного документа.
4. Назовите назначение касс для возврата проездных документов (билетов).
5. Что должен предпринять билетный кассир при отказе технических средств.
6. В чем особенности работы пригородных билетных касс.
7. Составьте и письменно оформите текст заказа, по которому билетный кассир оформил проездной документ в системе «Экспресс – 3»
8. Какие реквизиты конечного отчета билетный кассир вводит в систему.

### **Тема: Учет и анализ работы по пассажирским перевозкам**

**Вид контроля:** текущий

**Время выполнения:** 20 мин.

### **Устный опрос**

1. Укажите, кем (представители перевозчика) осуществляется контроль за пассажирскими перевозками.
2. Укажите, на основании какого документа осуществляется контроль за пассажирскими перевозками в поездах.
3. Укажите, какие документы проверяют контролеры –ревизоры у пассажиров.
4. Укажите, как осуществляется ревизия в пассажирских поездах.
5. Укажите, категории пассажиров имеющих право бесплатного проезда

Рабочей учебной программой по МДК.02.02. предусмотрено 38 часов на выполнение практических занятий. Практические работы рассчитаны на 2 академических часа, практическая работа 1, 2, 5, 6 – на 4 академических часа. Практические работы проводятся в соответствии с «Методическими указаниями по выполнению практических работ».

Методические указания по выполнению практических работ разработаны в соответствии с рабочей учебной программой ПМ. 02 Организация сервисного обслуживания на транспорте (по видам транспорта) для специальности 23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам) и требованиями к результатам освоения программы подготовки специалистов среднего звена ФГОС СПО.

Цель данных методических указаний – оказать помощь студентам при выполнении практических работ и закреплении теоретических знаний, по выше, указанным темам МДК 02.02. Организация пассажирских перевозок и обслуживание пассажиров (по видам транспорта).

### **Практическая работа 4**

**Тема:** Разрешение конфликтных ситуаций с пассажирами.

**Цель:** Рассмотреть конфликты в сфере сервиса: понятие, типы, причины и методы разрешения; Проанализировать внутриорганизационные и внешние конфликты в сфере пассажирских перевозок.

**Рекомендуемая литература:** С. М. Емельянов Практикум о конфликтологии 2-е издание, дополненное и переработанное допущено Министерством образования Российской Федерации

**Задание:**

1. Внимательно прочитайте теоретический материал, представленный в данных методических указаниях. Ответьте на вопросы контрольного теста.
2. Дидактическая игра «Конфликтные ситуации».
3. Психокоррекционные упражнения для самостоятельной отработки.
4. Вывод по практической работе.

**Ход работы:**

**Теоретический материал:**

Феномен «servicea» и природа конфликтов неотделимы друг от друга в истории становления и формирования человеческой цивилизации. Любые «сервисные отношения» содержат в себе всевозможного рода конфликты.

Как сфера деятельности, неразрывно связанная с удовлетворением человеческих потребностей, сервисные услуги зачастую являются почвой для возникновения социальных конфликтов. Социальный конфликт - процесс, в котором два или более (в случае групповых конфликтов) индивида активно ищут возможность помешать друг другу достичь определенной цели, предотвратить удовлетворение интересов соперника или изменить его взгляды на происходящее явление.

Следует отметить, что возникающие в сфере сервиса конфликтные ситуации в зависимости от условий их возникновения и протекания могут принимать вид споров, дебатов, торгов, соперничества, контролируемых сражений, и даже косвенного и прямого насилия.

Конфликты и конфликтные ситуации сопровождают нас всю жизнь. Они мешают нам эффективно работать, отнимают время, портят отношения с людьми, приводят к стрессам. Но в то же время, они помогают нам выявить наши слабые точки, найти решение многих проблем. Но это только в том случае, если конфликты успешно разрешены, их можно научиться предотвращать в будущем. Особенно актуальной проблема конфликтов становится в сфере бизнеса, где внешний стресс является благоприятной конфликтной средой.

Конфликт — это такое отношение между субъектами социального взаимодействия, которое характеризуется их противоборством на основе противоположно направленных мотивов (потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений) или суждений (мнений, взглядов, оценок и т. п.).

Для уяснения сути конфликта важно выделить его основные признаки и сформулировать необходимые и достаточные условия его возникновения. Представляется достаточным выделить два таких признака.



1. Конфликт всегда возникает на основе противоположно направленных мотивов или суждений. Такие мотивы и суждения являются необходимым условием возникновения конфликта.

2. Конфликт — это всегда противоборство субъектов социального взаимодействия, которое характеризуется нанесением взаимного ущерба (морального, материального, физического, психологического и т. п.).

Необходимыми и достаточными условиями возникновения (наступления) конфликта являются наличие у субъектов социального взаимодействия противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними.

Основными структурными элементами конфликта являются:

Стороны конфликта — это субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или же явно или неявно поддерживающие конфликтующих.

Предмет конфликта — это то, из-за чего возникает конфликт.

Образ конфликтной ситуации — это отображение предмета конфликта в сознании субъектов конфликтного взаимодействия.

Мотивы конфликта — это внутренние побудительные силы, подталкивающие субъектов социального взаимодействия к конфликту (мотивы выступают в форме потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений).

Позиции конфликтующих сторон — это то, о чем они заявляют друг другу в ходе конфликта или в переговорном процессе.

*Классификация конфликтов.* Конфликты, представляющие собой сложное социально-психологическое явление, весьма многообразны и их можно классифицировать по различным признакам. Классификация конфликтов важна, так как она позволяет ориентироваться в их специфических проявлениях и, следовательно, помогает оценить возможные пути их разрешения.

Приводимая в таблице 1 классификация является самой общей, и в ней выделены виды конфликтов по различным признакам

Таблица 1 Классификация конфликтов

№ п/п	Основание классификация	Виды конфликтов	Общая характеристика
1	2	3	4
1	Сферы проявления конфликта	Экономические Идеологические Социально-бытовые Семейно-бытовые	В основе лежат экономические противоречия. В основе лежат противоречия во взглядах. В основе лежат противоречия социальной
			Сферы. В основе лежат противоречия семейных отношений

2	Степень длительности и напряженности конфликта	Бурные быстротекущие конфликты Острые длительные конфликты Слабовыраженные и вялотекущие конфликты Слабовыраженные и быстротекущие	Возникают на основе индивидуальных психологических особенностей личности, отличаются агрессивностью и крайней враждебностью конфликтующих Возникают при наличии глубоких противоречий Связаны с не очень острыми противоречиями, либо пассивностью одной из сторон Связаны с поверхностными причинами, носят эпизодический характер
3	Субъекты конфликтного взаимодействия	Внутриличностные конфликты Межличностные конфликты Конфликты «личность—группа» Межгрупповые конфликты	Связаны со столкновением противоположно направленных мотивов личности Субъектами конфликта выступают две личности Субъекты конфликта' с одной стороны личность, а с другой— группа (микрогруппа)
			Субъектами конфликта выступают малые социальные группы или микрогруппы
4	Социальные последствия	Конструктивные конфликты Деструктивные конфликты	В основе таких конфликтов лежат объективные противоречия Способствуют развитию организации или другой социальной системы В основе таких конфликтов, как правило, лежат субъективные причины Они создают социальную напряженность и ведут к разрушению социальной системы
5	Предмет конфликта	Реалистичные (предметные) конфликты Нереалистичные (беспредметные) конфликты	Имеют четкий предмет Не имеют предмета или имеют предмет, который является жизненно важным для одного или обоих субъектов конфликта

Причины конфликта — это явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и, при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия, вызывают его.

Среди множества причин конфликтов прежде всего выделим так называемые общие причины, которые проявляются так или иначе практически во всех возникающих конфликтах. К ним можно отнести следующие причины. *Социально-политические* и *экономические* причины связаны с социально-политической и экономической ситуацией в стране. *Социально-демографические* причины отражают различия в установках и мотивах людей, обусловленные их полом, возрастом, принадлежностью к этническим группам и др. *Социально-психологические* причины отражают социально-психологические явления в социальных группах: взаимоотношения, лидерство, групповые мотивы, коллективные мнения, настроения и т. д. *Индивидуально-психологические* причины отражают индивидуальные психологические особенности личности (способности, темперамент, характер, мотивы и т. п.).

Вторую группу причин в данной классификации назовем частными. Эти причины непосредственно связаны с конкретным видом конфликта. Здесь обозначены лишь некоторые из них:

- неудовлетворенность условиями деятельности;
- нарушение служебной этики;
- нарушение трудового законодательства;
- ограниченность ресурсов;
- различия в целях, ценностях, средствах достижения целей;
- неудовлетворительные коммуникации.

Причины конфликтов обнаруживают себя в конкретных конфликтных ситуациях, устранение которых является необходимым условием разрешения конфликтов.

Конфликтная ситуация — это накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия и создающие почву для реального противоборства между ними. Важно отметить, что особое место среди факторов, обеспечивающих данное соотношение, занимает инцидент, или повод. Инцидент — это стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта.

Для решения практических задач, связанных с анализом конфликтов и их разрешением, важное значение имеет классификация конфликтных ситуаций. Наиболее часто встречающиеся типы конфликтных ситуаций представлены в таблице 2.

#### Динамика конфликта

Важной характеристикой конфликта является его динамика. Динамика конфликта находит свое отражение в двух понятиях: этапы конфликта и фазы конфликта. Этапы конфликта отражают существенные моменты, характеризующие развитие конфликта от его возникновения и до разрешения. Поэтому знание основного содержания каждого из этапов конфликта важно для его прогнозирования, оценки и выбора технологий управления этим конфликтом.

Таблица 2 Типы конфликтных ситуаций

Характер конфликтной ситуации	Проявления
Недобросовестное исполнение обязанностей	Нарушение трудовой дисциплины; Брак в работе
Неудовлетворительный стиль управления	Ошибки в подборе и расстановке кадров Ошибки в организации контроля Просчеты в планировании Нарушение этики общения
Неадекватное представление о конкретных ситуациях	Неправильные оценки, суждения о действиях других субъектов социального взаимодействия Ошибки в выводах относительно конкретных ситуаций
Индивидуально-психологические особенности личности	Нарушение принятых в социальной группе правил взаимоотношений Нарушение этики общения
Низкая профессиональная подготовка	Брак в работе Неспособность принять адекватное решение

#### Основные этапы конфликта

1. Возникновение и развитие конфликтной ситуации. Конфликтная ситуация создается одним или несколькими субъектами социального взаимодействия и является предпосылкой конфликта.

2. Осознание конфликтной ситуации хотя бы одним из участников социального взаимодействия и эмоциональное переживание им этого факта. Следствиями и внешними проявлениями подобного осознания и связанных с ним эмоциональных переживаний могут быть: изменение настроения, критические и недоброжелательные высказывания в адрес своего потенциального противника, ограничение контактов с ним и т. д.

3. Начало открытого конфликтного взаимодействия. Этот этап выражается в том, что один из участников социального взаимодействия, осознавший конфликтную ситуацию, переходит к активным действиям (в форме демарша, заявления, предупреждения и т. п.), направленным на нанесение ущерба «противнику». Другой участник при этом сознает, что данные действия направлены против него, и, в свою очередь, предпринимает активные ответные действия против инициатора конфликта.

4. Развитие открытого конфликта. На этом этапе участники конфликта открыто заявляют о своих позициях и выдвигают требования. Вместе с тем они могут не осознавать собственных интересов и не понимать сути и предмета конфликта.

5. Разрешение конфликта. В зависимости от содержания, разрешение конфликта может быть достигнуто двумя методами (средствами): педагогическими (беседа, убеждение, просьба, разъяснение и т. п.) и административными (перевод на другую работу, увольнение, решения комиссий, приказ руководителя, решение суда и т. п.).

Фазы конфликта непосредственно связаны с его этапами и отражают динамику конфликта прежде всего с точки зрения реальных возможностей его разрешения.

Основными фазами конфликта являются:

- 1) начальная фаза;
- 2) фаза подъема;
- 3) пик конфликта;
- 4) фаза спада.

Важно помнить, что фазы конфликта могут повторяться циклически. Таким образом, конфликт всегда захватывает систему межличностных отношений и вскрывает внутриличностные мотивационные соотношения, эмоциональную включенность участников конфликта в процесс его движения и развития.

Условно конфликты, переживаемые в сфере сервиса, можно разделить на:

конфликты, одной из сторон которых является потребитель или группа потребителей;

конфликты с поставщиками - партнерами предприятия сферы услуг;

конфликты с контролирующими, надзорными органами, конкурентами;

внутрифирменные конфликты, сторонами которых являются сами работники предприятия.

Конфликты с потребителями всегда крайне негативно сказываются на деятельности предприятия поскольку:

наличие конфликтов всегда подрывает положительную репутацию и имидж предприятия на рынке.

в основном конфликты между перевозчиком и клиентом возникают во время поездки, когда невольными свидетелями конфликта становятся посторонние люди.

Следовательно, конфликт с пассажиром может «подмочить» репутацию перевозчика. Информация о возникших конфликтных ситуациях с пассажирами моментально становится достоянием как сторонних лиц, так и конкурентов, которые обязательно воспользуются этой информацией, как очередным собственным конкурентным преимуществом.

Наиболее опасны конфликты с пассажирами, путешествующими в группе. Появление хотя бы одного путешествующего (причем независимо от количества людей в группе), недовольного сервисом и явно настроенного на перетекании конфликта в инцидент, способно привести к появлению еще большего количества недовольных, вынужденных контактировать с возмутителем спокойствия в группе. По времени их возникновения, конфликты с пассажирами можно условно разделить на конфликты, возникающие до времени отправления в поездку, во время потребления услуг, во время стыковок отдельных услуг и т.д. Среди основных причин возникновения осознанного недовольства пассажира можно выделить следующие:

- недолжное качество предлагаемых услуг;
- неверное или неполное информирование клиентов об особенностях предстоящей поездки;
- недопонимания между сторонами;
- недобросовестности или непрофессионализма сторон.

Помимо основных перечисленных причин возникновения недовольства клиентов, способного перерасти в конфликт, можно выделить еще несколько, которые косвенно зависят от профессионализма работы сотрудников перевозчика. Это: чрезвычайные происшествия во время оказания услуг, которые способны оказать весьма негативное влияние на настроение и раздражительность путешествующих, степень сдержанности клиента, культура и образование человека; степень адекватности отношения путешественника к поездке, путешествующий опыт клиента, эмоциональность, темперамент, упрямство клиента, личности путешествующих. В зависимости от поведения участников конфликта, в том числе и тех, кто его решает, различают следующие способы разрешения конфликта:

- **уклонение** - человек, предвидя возникновение конфликта, выбирает такой стиль поведения, который не приведет к конфликту. При этом человек тщательно обдумывает свое поведение, а организация проводит политику, которая имеет профилактическую цель, то есть отдел персонала отслеживает причины возникающих конфликтов, а также появившиеся напряженности и принимает меры к их разрешению, снятию;
- **сглаживание конфликта** - используются разные аргументы, включая убеждение другой стороны в необходимости сотрудничества. В частности, когда при обсуждении вопроса, программы высказывается много замечаний, их можно нейтрализовать с помощью некоторых методов, включая, например, такие, как ссылка на авторитеты, условное согласие, перефразирование замечаний, их предупреждение и т.д. Недостаток этого стиля состоит в том, что обычно конфликт заглушается, но не разрешается;
- **принуждение** - противника заставляют принять другую точку зрения. Такой вид поведения наиболее присущ руководителю, когда у него возникают разногласия с подчиненным. Принуждение почти всегда вызывает возмущение подчиненного, антипатию. Такие решения обычно сковывают инициативу подчиненных, что для организации нерационально;

- **поощрение** - предоставление преимущества человеку в обмен на его согласие с предполагаемым решением. Хотя этот вид поведения можно рассматривать как компромиссный, есть большая вероятность, что конфликт останется;

- **компромисс** - одна сторона принимает точку зрения другой, но лишь частично. Способность к компромиссам - важнейшая черта, которую, при желании, может воспитать в себе каждый человек. Однако компромисс нецелесообразен на ранних стадиях развития конфликта, так как прекращает поиск наиболее эффективного решения.

- **предупреждение конфликта** - совокупность мероприятий в основном организационного и разъяснительного характера. Речь может идти об улучшении условий труда, более справедливом распределении вознаграждений, обеспечении строгого соблюдения правил внутренней жизни, служебной этики и т.д. Разрешение конфликта во многом зависит от уровня профессиональной компетенции руководителя, его умения взаимодействовать с работниками, что не в последнюю очередь определяется его общей культурой.

Контрольный тест

Выберите вариант правильного ответа в каждом из 10 вопросов.

1. Конфликт — это:
  - а) борьба мнений;
  - б) спор, дискуссия по острой проблеме;
  - в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;
  - г) соперничество, направленное на достижение победы в споре;
  - д) столкновение противоположных позиций.
2. Противоборство — это:
  - а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу;
  - б) столкновение интересов;
  - в) нанесение взаимного ущерба;
  - г) борьба мнений;
  - д) соперничество по поводу какого-либо предмета.
3. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:
  - а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя-бы одного из них одержать победу над другим;
  - б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;
  - в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;
  - г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;
  - д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.
4. Конфликтная ситуация — это:
  - а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;

б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;

в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;

г) причина конфликта; д) этап развития конфликта.

5. Причина конфликта — это:

а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;

б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;

в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;

г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;

д) то, из-за чего возникает конфликт.

6. То, из-за чего возникает конфликт — это:

а) мотивы конфликта;

б) позиции конфликтующих сторон;

в) предмет конфликта;

г) стороны конфликта;

д) образ конфликтной ситуации.

7. Образ конфликтной ситуации — это:

а) то, из-за чего возникает конфликт;

б) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта;

в) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту;

г) то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны;

д) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия целей конфликта.

8. Инцидент — это:

а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;

б) истинная причина конфликта;

в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;

г) то, из-за чего возникает конфликт;

д) необходимое условие конфликта.

9. Стороны конфликта — это:

а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих;

б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта;

в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта;

г) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта, и посредник (медиатор);

д) конфликтующие стороны в переговорном процессе по разрешению конфликта.

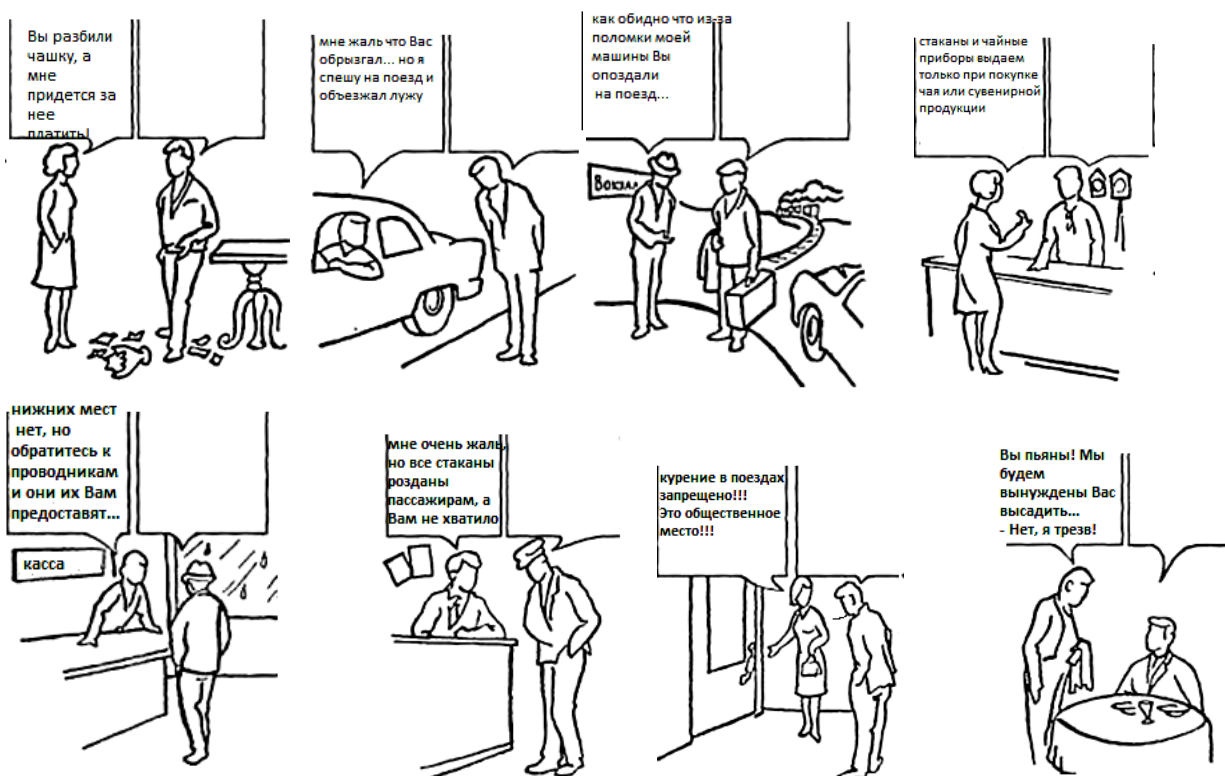
10. К какому виду относится конфликт, который характеризуется тем, что в нем сталкиваются две личности, в основе его лежат объективные противоречия и он способствует развитию соответствующей социальной системы?

- а) межличностному бурному и быстротекущему;
- б) межличностному, конструктивному;
- в) межличностному, экономическому;
- г) острому и длительному;
- д) деструктивному.

## 2. Дидактическая игра «Конфликтные ситуации»

Цель игры: Закрепление у обучающихся навыков выявления конфликтных ситуаций в процессе социального взаимодействия в нестандартных жизненных ситуациях, развитие навыков и умений эффективного общения в сложных ситуациях.

Порядок проведения игры. Обучаемым выдаются рисунки, на которых изображены два человека. То, что говорит первый человек, написано в квадрате слева. Обучаемые должны записать свои варианты ответа за другого человека







Затем преподаватель организует обсуждение вариантов ответа.

3. Психокоррекционные упражнения для самостоятельной отработки.

#### Упражнение 1

Умение реагировать на хамство, сохраняя при этом чувство собственного достоинства, можно тренировать во время поездок в общественном транспорте, в магазине, на рынках и в других общественных местах. Заставьте себя молчать, когда вас задевают в мелком конфликте, например в трамвайной ссоре. Научитесь отвлекаться от таких «сцен» приятными воспоминаниями или наблюдением за пейзажем и т. п. Вскоре вы почувствуете преимущество такого поведения — вы избежите конфликта и сохраните честь и достоинство.

#### Упражнение 2

Вспомните конфликтные ситуации на улице, в общественном транспорте, в учреждениях сферы обслуживания и т. п., свидетелями которых вы были, и проанализируйте их, ответив на следующие вопросы:

1. По какой формуле шло развитие конфликта?
2. Кто был инициатором конфликта и какой конфликтоген он применил первым?
3. Как ответил на конфликтоген второй участник конфликта?
4. Можно ли было избежать этого конфликта и каким образом?
4. Вывод по практической работе.

#### Контрольные вопросы:

1. Дайте определение «конфликт»
2. Объясните, какие типы конфликтов
3. Укажите, известные Вам способы предупреждения конфликтов
4. Дайте определения основных структурных элементов конфликта: «стороны конфликта», «предмет конфликта», «образ конфликтной ситуации», «мотивы конфликта», «позиции конфликтующих сторон».
5. Приведите классификацию конфликтов.
6. Дайте определение причин конфликта.
7. Приведите классификацию причин конфликта.
8. Дайте определения понятий: «конфликтная ситуация» и «инцидент».

9. Перечислите типы конфликтных ситуаций.

### **2.1.3 Текущий контроль для оценки освоения МДК.02.03. Система фирменного транспортного обслуживания работа станционных технологических центров**

**в виде текущего контроля успеваемости:**

Задания для оценки освоения и усвоения знаний представляют собой задания с выбором ответа (с одним или несколькими правильными ответами), устный опрос; практические работы.

### **Тема 3.2. Организация работы станционного технологического центра**

**Вид контроля:** текущий

**Время выполнения:** 15 мин.

**Задание с выбором ответа (с одним или несколькими правильными ответами)**

**Вариант 1**

1. Является ли соблюдение графика движения поездов и предупреждение его нарушений главным условием для всех работников, связанных с организацией движения?  
*да; нет;*
2. Горизонтальными линиями на графике движения поездов обозначаются?  
*- оси отдельных пунктов*  
*- время;*  
*- поезда;*
3. По соотношению скоростей движения графики движения поездов бывают?  
*- параллельные и непараллельные;*  
*- парные и непарные;*  
*- однопутные и двухпутные.*
4. В каком графике поезда, следующие один за другим, как на однопутных, так и на двухпутных линиях разграничиваются между собой межстанционными перегонами?  
*- на пакетном;*  
*- на частично-пакетном;*  
*- на пачечном.*
5. Как называется график с полным заполнением пропускной способности?  
*- максимальным или насыщенным;*  
*- полным;*  
*- интенсивным.*

### **Критерии оценок:**

Время выполнения контроля 5-7 мин

«5» - верно определены все ответы;

«4» - допущена в тесте одна ошибка;

«3» - допущены две ошибки;

«2» - допущены три и более ошибки.

Рабочей учебной программой по МДК.02.03. предусмотрено 20 часов на выполнение практических занятий. Практические работы 1, 2, 3, 4, 5 рассчитаны на 4 академических часа. Практические работы проводятся в соответствии с «Методическими указаниями по выполнению практических работ».

Методические указания по выполнению практических работ разработаны в соответствии с рабочей учебной программой ПМ. 02 Организация сервисного обслуживания на транспорте (по видам транспорта) для специальности 23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам) и требованиями к результатам освоения программы подготовки специалистов среднего звена ФГОС СПО.

Цель данных методических указаний – оказать помощь студентам при выполнении практических работ и закреплении теоретических знаний, по выше, указанным темам МДК 02.03. Система фирменного транспортного обслуживания работа станционных технологических центров.

## Практическая работа 2

**Тема:** Составление натурального листа грузового поезда.

**Цель:** научиться составлять натуральный лист грузового поезда.

### **Рекомендуемая литература**

**Задание:** По исходным данным, выданным преподавателем составить натуральный лист грузового поезда.

### **Краткие теоретические сведения**

Натуральный лист поезда формы ДУ-1 – это основной технологический документ, используемый для организации процесса обработки вагонопотоков на станциях железных дорог. Он является первоисточником для учета наличия вагонов и вагонооборота на станциях, учета перехода поездов, вагонов и контейнеров с одной дороги или отделения на другие, а также заполнения соответствующих разделов маршрута машиниста о массе, составе и условной длине поезда.

Номер поезда указывается в соответствии с записью в журнале движения поездов.

В графе "Станция формирования" указываются наименование станции формирования поезда и первые 4 знака кода согласно единой сетевой разметке.

В графе "N состава" указываются по каждому направлению или назначению порядковые номера составов, последовательно присваиваемые станцией их формирования.

В графе "Станция назначения" указываются наименование станции назначения или расформирования состава и первые 4 знака кода этой станции согласно единой сетевой разметке.

На отправительские или ступенчатые маршруты в этой графе указывается станция выгрузки маршрута или первой группы вагонов.

При составлении натурального листа на составы из порожних вагонов, в этой графе проставляется четырехзначный цифровой код, характеризующий род или специализацию вагонов в соответствии с их инвентарными номерами:

крытые - 0020;

платформы - 0040;

полувагоны - 0060;

цистерны разного налива - 0070;

цистерны для светлых нефтепродуктов - 0071;

цистерны для темных нефтепродуктов - 0072;

рефрижераторные - 0080;

прочие - 0090;

прочие для перевозки цемента - 0093;

прочие для перевозки среднетоннажных контейнеров - 0092;

прочие для перевозки большегрузных контейнеров (фитинговые платформы) - 0094;

прочие для перевозки зерна - 0095.

Код станции формирования, порядковый номер состава и код станции назначения образуют индекс поезда, который сохраняется на всем пути следования до станции назначения поезда.

В графе "Голова, хвост" проставляется код, если состав поезда списан с "головой", и код 2, если с "хвоста" в зависимости от местонахождения ведущего локомотива в поезде.

В графах "Число", "Месяц", "Часы", "Минуты" двузначными числами по каждой графе указываются дата и время отправления поезда со станции формирования или соединения поезда. Например при отправлении поезда 2 января в 5 ч. 17 мин. указывается 02 01 05

В графах "Условная длина" и "Масса брутто" указываются соответствующие данные из итогового раздела натурального листа.

При длине поезда менее 100 условных единиц показатель "Условная длина" дополняется впереди нулями до трех знаков, например 009, 062.

При массе поезда брутто менее 1000 т этот показатель дополняется впереди нулями до четырех знаков. Например, при массе поезда брутто 894 т следует указать 0894. Масса поезда брутто 10 тыс. т и более указывается пятью знаками.

В графе "Код прикрытия" проставляется код наиболее опасного груза, имеющегося в составе поезда.

В графе "Индекс негабаритности" проставляется четырехзначный индекс, включающий коды наибольшей степени нижней, боковой и верхней негабаритности грузов в составе поезда, а также код вертикальной сверхнегабаритности.

В графе "Живность" при наличии в составе поезда вагонов занятых живностью, проставляется код 1, при отсутствии - 0.

В графе "Маршрут" из вагонного листа проставляется соответствующий код, указывающий вид маршрута:

отправительский или ступенчатый прямой - 1;

отправительский или ступенчатый в распыление - 2;

отправительский или ступенчатый с переломом массы - 3;

кольцевой - 4.

### **Заполнение сведений о вагонах.**

Сведения о каждом груженом и порожнем вагоне, пересылаемом по полным грузовым документам, переносятся в натуральный лист из вагонного листа (разд. "Коды для натурального листа").

Номера порожних вагонов, не оформленных вагонными листами, записываются в натуральный лист из пересылочной накладкой, а при ее отсутствии - непосредственно с вагона.

В графе "N вагона" указываются номера грузовых и пассажирских вагонов,

### **Порядок выполнения работы**

В работе необходимо заполнить натуральный лист поезда.

### **Содержание отчета**

Работа выполняется на листах формата А4. Приводится заполненный натуральный лист грузового поезда.

### **Контрольные вопросы**

1. Расскажите о назначении натурального листа грузового поезда?
2. Расскажите порядок заполнения натурального листа?
3. Какие буквы могут добавляться к индексу грузового поезда?

## **2.2 Материалы промежуточной аттестации:**

Задания для оценки освоения знаний представляют дифференцированные зачеты и экзамены по темам учебных семестров рабочей учебной программы:

МДК.02.01. очная форма обучения экзамен 6 семестр / 4 семестр, заочная форма обучения 3 курс;

МДК.02.02. дифференцированный зачет очная форма обучения экзамен 6 семестр / 4 семестр, заочная форма обучения 3 курс;

МДК. 02.03. дифференцированный зачет очная форма обучения экзамен 6 семестр / 4 семестр, заочная форма обучения 3 курс.

### **2.2.1 Материалы промежуточной аттестации МДК.02.01.**

Задания для оценки освоения знаний представляют экзамен в виде собеседования по темам учебных семестров рабочей учебной программы МДК.02.01.

Задания на экзамен формируются из 40 вопросов по темам рабочей учебной программы МДК.02.01.

Вопросы для самопроверки и подготовки к экзамену.

1. Понятие о вагонопотоках. Формы их представления.
2. Ступенчатые графики вагонопотоков. Процесс накопления вагонов на технических станциях и его расчет.
3. Понятие о маршруте. Виды маршрутов, основные показатели маршрутизации.
4. Понятие о плане формирования поездов. Исходные данные и последовательность разработки.
5. Назначение участковых, сборных и вывозных поездов.
6. Организация местных вагонопотоков.
7. Соответствие плана формирования путевому развитию и перерабатывающей способности станций.
8. Принципы расчета плана формирования методом аналитических сопоставлений.
9. Принципы расчета плана формирования методом последовательного улучшения (автор — профессор С.В. Дувалян).
10. Принципы метода абсолютного расчета.
11. Основные условия выполнения плана формирования поездов.
12. График движения поездов. Значение. Классификация графиков.
13. Пропускная способность.
14. Элементы графика движения поездов.
15. Интервал неодновременного прибытия.
16. Интервал скрещения.
17. Интервал попутного следования.
18. Период графика.
19. Мероприятия, направленные на увеличение пропускной способности.
20. Межпоездные интервалы. Расчет интервалов между поездами, схема интервалов.
21. Понятие о пропускной и провозной способности железнодорожных линий.
22. Труднейшие и ограничивающие перегоны.
23. Пропускная способность участков при параллельном графике.

24. Пропускная способность участков при непараллельном графике.
25. Сооружения и устройства локомотивного хозяйства.
26. Организация труда и отдыха локомотивных бригад.
27. Схема взаимного расположения на графике поездов, выполняющих местную работу.
28. Стратегия повышения качества организации местной работы.
29. Организация движения поездов при выполнении ремонтных и строительных работ.
30. Показатели графика движения поездов.
31. Основы организации пассажиропотоков.
32. Показатели использования грузовых вагонов.
33. Показатели использования локомотивов.
34. Технология оперативного планирования эксплуатационной работы.
35. Диспетчерское руководство движением поездов.
36. Анализ эксплуатационной работы.
37. Методы диспетчерского руководства движением поездов.
38. Ресурсосберегающие технологии при организации перевозок и управлении на железнодорожном транспорте.
39. Пути улучшения использования локомотивов.
40. Обработка пассажирских поездов по прибытии на конечную станцию.

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА  
**Улан-Удэнский колледж железнодорожного транспорта** – Филиал  
 Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образова-  
 ния  
 «Иркутский государственный университет путей сообщения»  
 (УУКЖТ ИрГУПС)

РАССМОТРЕНО ЦМК специальности 23.02.01 протокол № от « » 202 г. _____ <u>Н.Н. Красильникова</u> (подпись) (И.О.Ф.)	ЭКЗАМЕН ПМ.02 Организация сервисного обслуживания на транспорте (по видам транспорта) <b>МДК.02.01. Организация движе-                  ния (по видам транспорта)</b> Специальность: 23.02.01 Организация перевозок и управле- ние на транспорте (по видам) 3 курс / 2 курс	СОГЛАСОВАНО Зам. директора колледжа по УР _____ <u>И.А. Бочаро-                  ва</u> (подпись) (И.О.Ф.) « » 202 г
<b>Билет №1</b>		
Содержание заданий:		Оцениваемые умения и знания
1. Понятие о вагонопотоках. Формы их представления.		32, 35, У1
2. Обработка пассажирских поездов по прибытии на ко- нечную станцию.		33, 34,36
3. Период графика.		37, У2
<p><b>Инструкция</b></p> <p>1. Внимательно прочитайте задание. Необходимо ответить на два теоретических вопроса, 3.</p> <p>2. Максимальное время выполнения задания 45 минут.</p> <p>3. Критерии оценки результата:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- «отлично» - теоретическое содержание МДК.02.01. освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные рабочей программой задания выполнены;</li> <li>- «хорошо»- теоретическое содержание МДК.02.01. освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, все предусмотренные рабочей программой задания выполнены, некоторые из выполненных заданий содержат незначительные ошибки;</li> <li>- «удовлетворительно» - теоретическое содержание МДК.02.01. освоено частично, но пробелы не носят систематического характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство, предусмотренных рабочей программой заданий выполнено, некоторые виды заданий выполнены с ошибками;</li> <li>- «неудовлетворительно» - теоретическое содержание МДК.02.01. не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, большинство, предусмотренных рабочей программой заданий не выполнено.</li> </ul> <p style="text-align: right;">Преподаватель, к.т.н. _____ <u>Н.Н. Красильникова</u>                  (подпись) (И.О.Ф.)</p>		



## 2.2.2 Материалы промежуточной аттестации МДК.02.02.

Задания для оценки освоения знаний МДК 02.02. представляют дифференцированный зачет по темам учебных семестров рабочей учебной программы МДК02.02:

Очная форма 6 семестр, заочная форма 3 курс в форме дифференцированного зачета по МДК02.02. в виде тестирования:

### **Вопросы для самопроверки и подготовки к дифференцированному зачету.**

1. Значение пассажирских перевозок. Задачи железных дорог по обеспечению пассажирских перевозок.
2. Виды сообщений при перевозке пассажиров.
3. Основные положения ФЗ «Устав железнодорожного транспорта в Российской Федерации» по организации пассажирских перевозок и обслуживанию пассажиров.
4. Техничко-экономические показатели пассажирских перевозок.
5. Классификация и нумерация пассажирских поездов.
6. Основные требования, предъявляемые к составлению расписания движения пассажирских поездов. Содержание книжек «Служебного расписания движения пассажирских поездов».
7. Технические средства для пассажирских перевозок (типы пассажирских вагонов и локомотивов).
8. Классификация пассажирских станций, основные устройства на станциях.
9. Технические пассажирские станции, классификация, устройства на станциях.
10. Требования к формированию пассажирских поездов, Композиция пассажирских составов.
11. Подготовка пассажирских составов в рейс. Виды технического обслуживания и текущего ремонта пассажирских вагонов.
12. Обслуживание пассажиров в пути следования.
13. Обеспечение безопасности пассажиров в пути следования.
14. Противопожарная безопасность в пассажирских поездах.
15. Понятие о технологическом процессе работы вокзала, его задачи и содержание.
16. Вокзалы, их классификация и специализация.
17. Организация пассажиропотоков на вокзале.
18. Организация и технология работы билетных касс.
19. Справочно-информационное обеспечение пассажиров.
20. Размещение, оборудование и организация работы багажного отделения.
21. Требования по обеспечению безопасности пассажиров на станциях и вокзалах.
22. Сервисное обслуживание в поездах и на вокзалах.

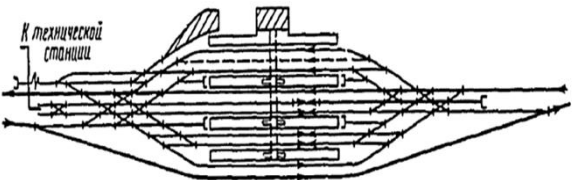
23. Понятие о железнодорожных тарифах и сборах. Виды тарифов, Действующий прейскурант для определения стоимости проездных документов, его содержание. Пригородные тарифы.
24. Льготные условия проезда. Перечень льгот, предоставляемых в соответствии с законодательством Российской Федерации.
25. Проездные документы (билеты) в дальних и местных поездах, их назначение, характеристика, содержание.
26. Общие условия проезда пассажиров в дальних и пригородных поездах.
27. Пассажир отстал от поезда.
28. Изменение условий проезда.
29. Условия проезда, проездные документы остались у провожающих.
30. Остановка в пути следования.
31. Пассажир опоздал от поезда.
32. Пассажир проехал станцию назначения.
33. Два пассажира на одно место.
34. Условия проезда детей в дальних и пригородных поездах.
35. Военские проездные документы, порядок их выдачи, сроки годности.
36. Проезд железнодорожников.
37. Отказ в перевозке. Ответственность и штрафы. Разрешение споров.
38. Порядок страхования пассажиров от несчастных случаев на время поездки и нахождения на станции (вокзале).
39. Правила перевозки ручной клади. Перевозка ручной клади сверх установленной нормы.
40. Правила перевозки электронной, бытовой, видеотехники.
41. Правила перевозки мелких домашних животных в пассажирских вагонах. Перевозка собак крупных пород в пассажирских вагонах.
42. Понятие о багаже, правила перевозки багажа.
43. Условия приема и оформления перевозки багажа.
44. Правила перевозки домашних животных и собак крупных пород в багажных вагонах.
45. Выдача, хранение багажа. Реализация не востребовавшего багажа.
46. Понятие о грузобагаже. Условия приема и оформление перевозки грузобагажа.
47. Прибытие, выдача и хранение грузобагажа.
48. Учет и отчетность при перевозке багажа и грузобагажа.
49. Ответственность железных дорог за сохранность и своевременную доставку багажа и грузобагажа.
50. Контрольно-ревизионная работа в пассажирских поездах и на вокзалах.

Задание дифференцированного зачета формируется из вышеуказанных вопросов по вышеперечисленным темам. Тест разработан в трех вариантах.

## Билет дифференцированного зачета

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА  
**Улан-Удэнский колледж железнодорожного транспорта** – Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования  
 «Иркутский государственный университет путей сообщения»  
 (УУКЖТ ИрГУПС)

РАССМОТРЕНО ЦМК специальности 23.02.01 протокол № от « » 202 г. <hr/> Н.Н. Красильникова (подпись) (И.О.Ф.)	ДИФФЕРЕНЦИРОВАННЫЙ ЗА- ЧЕТ ПМ.02 Организация сервисного обслуживания на транспорте (по видам транспорта) <b>МДК. 02.02. Организация пасса-                  жирских перевозок и обслужива-                  ние пассажиров (по видам транс-                  порта)</b> Специальность: 23.02.01 Организа- ция перевозок и управление на транспорте (по видам) 3 курс / 2курс Тест <b>1 вариант</b>	СОГЛАСОВАНО Зам. директора колледжа по УР <hr/> И.А. Бочарова « » 202 г
<p><b>Инструкция</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Каждый вопрос теста предполагает выбор одного правильного варианта ответа.</li> <li>2. Максимальное время выполнения задания 30 минут.</li> <li>3. Критерии оценки результата:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- «отлично» - ставится за правильное выполнение 45 – 50 баллов</li> <li>- «хорошо»- ставится за правильное выполнение 40 – 44 баллов</li> <li>- «удовлетворительно» - ставится за правильное выполнение 25 – 39 баллов</li> <li>- «неудовлетворительно» - ставится при выполнении менее 25 баллов.</li> </ul> </li> </ol>		
№ п/п	ВОПРОСЫ	
1.	ФЗ регулирует отношения, возникающие при пользовании услугами железнодорожного транспорта между перевозчиками, пассажирами, владельцами инфраструктур, а также отношения с другими физическими и юридическими лицами, устанавливает их права, обязанности и ответственность, определены основные условия организации и осуществления перевозок пассажиров и иных услуг, связанных с перевозками: а) ФЗ «О железнодорожном транспорте в РФ»; б) ФЗ «Устав железнодорожного транспорта в РФ»; в) Правила оказания услуг по перевозке пассажиров, багажа, грузобагажа; г) Правила перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа.	
2.	Технико-экономический показатель « <i>отправление пассажиров</i> »: а) характеризует объем работы сети, дорог или отделений дорог по перевозке пассажиров; определяется по количеству проданных билетов; б) вычисляются умножением числа поездов по каждому маршруту на его протяженность в километрах с последующим суммированием этих произведений; в) вычисляются умножением числа перевезенных пассажиров на расстояние перевозки с последующим суммированием этих произведений.	
3.	Технико-экономический показатель « <i>пассажирооборот</i> »: а) характеризует объем работы сети, дорог или отделений дорог по перевозке пассажиров; определяется по количеству проданных билетов; б) вычисляются умножением числа поездов по каждому маршруту на его протяженность в километрах с последующим суммированием этих произведений; в) вычисляются умножением числа перевезенных пассажиров на расстояние перевозки с последующим суммированием этих произведений.	

	суммированием этих произведений.
4.	<p>По характеру выполняемой работы пассажирские станции различают:</p> <p>а) собственно пассажирские, технические пассажирские станции, объединенные;</p> <p>б) пассажирские станции сквозного, тупикового и комбинированного типа;</p> <p>в) пассажирские станции транзитные, смешанные, конечные.</p>
5.	<p>В зависимости от путевого развития станции различают:</p> <p>а) собственно пассажирские, технические пассажирские станции, объединенные;</p> <p>б) пассажирские станции сквозного, тупикового и комбинированного типа;</p> <p>в) пассажирские станции транзитные, смешанные, конечные.</p>
6.	<p>По заданной схеме станции определите тип (в зависимости от путевого развития) пассажирской станции:</p>  <p>а) тупикового типа;</p> <p>б) комбинированного типа;</p> <p>в) техническая станция;</p> <p>г) сквозного типа.</p>
7.	<p>Пассажирское железнодорожное сообщение в зависимости от дальности следования пассажиров в пределах пригородных участков:</p> <p>а) местное;</p> <p>б) пригородное;</p> <p>в) прямое.</p>
8.	<p>В зависимости от дальности следования пассажирские поезда, следующие на расстояние до 150 км отнесены к категории:</p> <p>а) местных;</p> <p>б) пригородных;</p> <p>в) дальних.</p>
9.	<p>В зависимости от скорости движения пассажирские поезда подразделяют на:</p> <p>а) пригородные, местные, дальнего следования;</p> <p>б) сезонные и кругодичные;</p> <p>в) скоростные, скорые, пассажирские.</p>
10.	<p>Вместимость купейных вагонов по посадочным местам:</p> <p>а) 18 мест;</p> <p>б) 36 мест;</p> <p>в) 54 места.</p>
11.	<p>Число вагонов разного рода и порядок их размещения в составе называется:</p> <p>а) композицией;</p> <p>б) вместимостью;</p> <p>в) массой состава.</p>
12.	<p>По правилам композиции составов дальнего следования мягкий вагон СВ ставят:</p> <p>а) в хвосте состава;</p> <p>б) в голове состава;</p> <p>в) в середине состава, рядом с вагоном рестораном.</p>

13.	Сезонное техническое обслуживание, при подготовке пассажирских вагонов к перевозкам в зимний и летний периоды: а) ТО 1; б) ТО 2; в) ТО 3.
14.	В зависимости от объема работы по обслуживанию пассажиров вокзалы бывают: а) внеклассные, 1-го, 2-го, 3-го, 4-го и 5-го классов; б) 1-го, 2-го и 3-го классов; в) внеклассные, 1-го, 2-го и 3-го классов.
15.	В какой вагон пассажир, имеющий проездной документ в данный поезд, имеет право совершить посадку на промежуточной станции: а) только в тот вагон, который указан в билете; б) в любой пассажирского поезда; в) в почтово-багажный.
16.	На ребенка в возрасте старше 10 лет приобретаются: а) взрослый проездной документ; б) детский проездной документ; в) льготный проездной документ.
17.	Комплексная подготовка пассажирских составов в рейс выполняется в парке: а) приема; б) отправления; в) сортировочном; г) техническом.
18.	Кто не входит в состав комиссии по приемке пассажирских составов: а) проводник вагонов; б) начальник поезда; в) представитель СКП; г) поездной электромеханик.
19.	Основанием для приема багажа является: а) проездной документ (билет); б) багажная квитанция; в) грузобагажная квитанция; г) заявление отправителя.
20.	Общий вес багажа на один проездной документ: а) 100 кг; б) 150 кг; в) 200 кг.
21.	Вес каждого места багажа должен быть: а) не более 50 кг; б) не более 70 кг; в) не более 75 кг.
22.	Багаж, оформленный на одного пассажира, принимается не более трех мест багажа по сумме трех измерений каждого места не превышающих: а) 110 см; б) 150 см; в) 180 см; г) 200 см.
23.	Сколько календарных суток хранится багаж на складе бесплатно: а) 1 сутки с учетом дня прибытия; б) 1 сутки без учета дня прибытия; в) 30 суток.
24.	Железнодорожная сеть России разделена на: а) 15 железных дорог; б) 17 железных дорог; в) 16 железных дорог.
25.	В каких случаях производится текущий отцепочный ремонт вагона: а) при изменении веса поезда; б) при неисправности вагона, которую невозможно устранить без отцепки вагона; в) плановом ремонте вагона, ТО-3.

26.	Какие билетные кассы открываются для удобства пассажиров отдельных категорий при наличии соответствующего пассажиропотока: а) специализированные; б) универсальные; в) технологические.
27.	Основой пассажирского тарифа служит: а) стоимость проезда в плацкартном вагоне; б) стоимость проезда в жестком общем вагоне пассажирского поезда; в) стоимость проезда в купейном вагоне.
28.	Стоимость проезда в поездах дальнего следования и местного сообщения складывается из: а) стоимость билета + страховой сбор; б) стоимость билета + дополнительный сервис; в) стоимость билета + стоимость плацкарты.
29.	На один проездной документ во всех вагонах, кроме СВ допускается бесплатный провоз ручной клади весом: а) 16 кг; б) 36 кг; в) 50 кг.
30.	Для занятия отдельного места (по желанию родителей) ребенку не старше 5ти лет необходимо приобрести: а) взрослый проездной документ; б) детский проездной документ; в) проездной документ не приобретается.
31.	Расчет за перевозку ручной клади и багажа округляется в сторону увеличения: а) до 1 кг; б) до 10 кг; в) до 100 кг.
32.	Допускается ли замена выданного через систему «Экспресс» потерянного или испорченного проездного документа: а) только по разрешению старшего билетного кассира; б) не разрешается; в) разрешается.
33.	Возраст ребенка определяется: а) на момент начала поездки; б) на момент покупки билета.
34.	Пригородный тариф, применяемый на малоделятельных участках и линиях с небольшим размером движения является: а) зонный; б) покилометровый; в) абонементный; г) общий.
35.	При возврате пассажиру денег возврат оформляется : а) трехслойной квитанцией разных сборов; б) на трехслойном бланке проездного документа; в) на бланке от руки.
36.	В вагоне с двухместным купе СВ пассажир имеет право бесплатно на один проездной документ провезти ручную кладь массой: а) 36 кг; б) 50 кг; в) 150 кг.
37.	На перевозку багажа пассажиру оформляется перевозочный документ: а) багажная квитанция; б) грузобагажная квитанция; в) проездной документ (билет).

38.	<p>Перевозка в поездах дальнего и местного следования мелких домашних (комнатных) животных, собак (кроме крупных собак и собак-проводников) и птиц, оплачивается:</p> <p>а) по тарифу багажа весом 50 кг;</p> <p>б) за фактическую массу;</p> <p>в) за одно выкупленное место за полную стоимость.</p>
39.	<p>В поездах дальнего следования перевозка крупных собак производится в намордниках и с поводком:</p> <p>а) в отдельном купе купейного вагона, кроме вагонов повышенной комфортности, под наблюдением их владельцев или сопровождающих с оплатой полной стоимости всех мест в купе без дополнительной оплаты за их провоз;</p> <p>б) в отдельном купе купейного вагона, кроме вагонов повышенной комфортности, под наблюдением их владельцев или сопровождающих с оплатой по фактическому весу за их провоз;</p> <p>в) с оплатой по тарифу багажа весом 50 кг.</p>
40.	<p>Основанием для приема грузобагажа является:</p> <p>а) проездной документ (билет);</p> <p>б) багажная квитанция;</p> <p>в) грузобагажная квитанция;</p> <p>г) заявление отправителя.</p>
41.	<p>При возврате пассажиром не использованного проездного документа (билета) в срок не позднее чем за 8 часов до отправления поезда пассажиру возвращается:</p> <p>а) стоимость билета и 50% стоимости плацкарты;</p> <p>б) только стоимость билета;</p> <p>в) вся стоимость поезда.</p>
42.	<p>В течение какого периода, с момента отправления поезда на который были приобретены проездные документы (билеты) пассажир может вернуть денежные средства в размере стоимости поезда, за вычетом стоимости плацкарты:</p> <p>а) 8 часов;</p> <p>б) 12 часов;</p> <p>в) 3 суток.</p>
43.	<p>К перевозке в качестве грузобагажа принимаются вещи и предметы, весом одного места:</p> <p>а) не менее 5 кг и не более 75 кг;</p> <p>б) не менее 10 кг и не более 75кг;</p> <p>в) не более 75 кг.</p>
44.	<p>К перевозке в качестве грузобагажа принимаются вещи и предметы размером одного места по одному из трех измерений не более:</p> <p>а) 200 см;</p> <p>б) 180 см;</p> <p>в) 300 см.</p>
45.	<p>Перевозка в качестве ручной клади электронной, бытовой, видео- и аудиотехники, которая по сумме трех измерений превышает 180 см производится за дополнительную плату, по тарифу багажа весом в:</p> <p>а) 30 кг;</p> <p>б) 50 кг;</p> <p>в) 20 кг.</p>
46.	<p>Пассажир имеет право при проезде в поезде дальнего следования делать остановку в пути следования с продлением срока действия проездного документа (билета) не более чем на:</p> <p>а) 5 суток;</p> <p>б) 10 суток;</p> <p>в) 15 суток.</p>
47.	<p>Для остановки в пути следования пассажир должен предъявить свой проездной документ (билет) в билетной кассе на станции остановки для проставления на нем отметки об остановке в течение:</p> <p>а) 3 часов с момента прибытия на станцию поезда, с которым он следовал;</p> <p>б) 4 часов с момента прибытия на станцию поезда, с которым он следовал;</p> <p>в) 5 часов с момента прибытия на станцию поезда, с которым он следовал.</p>

48.	<p>Пассажир имеет право получить стоимость билета и 50 процентов стоимости плацкарты, плату за сервисное обслуживание (при наличии) и иные платежи (за исключением сбора за резервирование мест в поездах дальнего следования):</p> <p>а) при возврате в билетную кассу неиспользованного проездного документа (билета) не позднее, чем за 8 часов до отправления поезда;</p> <p>б) при возврате в билетную кассу неиспользованного проездного документа (билета) менее чем за 8 часов, но не позднее, чем за 2 часа до отправления поезда;</p> <p>в) при возврате в билетную кассу неиспользованного проездного документа (билета) менее чем за 2 часа до отправления поезда.</p>
49.	<p>Переоформление проездных документов (билетов) на другого пассажира:</p> <p>а) не допускается;</p> <p>б) допускается;</p> <p>в) только с разрешением старшего билетного кассира.</p>
50.	<p>Переоформление проездного документа (билета), оформленного по тарифу на перевозку детей, производится детям старше:</p> <p>а) 5 лет;</p> <p>б) 7 лет;</p> <p>в) 10 лет.</p>

Преподаватель \_\_\_\_\_ Ю.В. Мирошникова  
Подпись И.О.Ф



## Правильные ответы

Дифференцированного зачета **МДК. 02. 02. Организация пассажирских перевозок и обслуживание пассажиров (по видам транспорта)** для студентов 4 курса специальности 23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (железнодорожный транспорт)

3 курс/2 курс

### Вариант 1

1.	Б	26.	А
2.	А	27.	Б
3.	В	28.	В
4.	А	29.	Б
5.	Б	30.	Б
6.	Г	31.	Б
7.	Б	32.	В
8.	Б	33.	А
9.	В	34.	Г
10.	Б	35.	А
11.	А	36.	Б
12.	В	37.	А
13.	Б	38.	А
14.	В	39.	А
15.	Б	40.	Г
16.	А	41.	В
17.	Г	42.	Б
18.	А	43.	А
19.	А	44.	В
20.	В	45.	А
21.	В	46.	Б
22.	В	47.	А
23.	Б	48.	Б
24.	В	49.	А
25.	Б	50.	В

### 2.2.3 Материалы промежуточной аттестации МДК. 02.03.

Задания для оценки освоения знаний представляют дифференцированный зачет в виде собеседования по темам учебных семестров рабочей учебной программы МДК. 02.03.

Задания на дифференцированный зачет формируются из 20 вопросов по темам рабочей программы МДК 02.03.

Вопросы для самопроверки и подготовки к дифференцированному зачету.

1. Предпосылки создания и развития системы фирменного транспортного обслуживания.
2. Структура системы фирменного транспортного обслуживания.
3. Общие функции центра фирменного транспортного обслуживания.
4. Структурная схема ТЦФТО (территориальный центр фирменного транспортного обслуживания).
5. Информационные услуги системы фирменного транспортного обслуживания.
6. Маркетинговый анализ транспортного рынка и изучение спроса на грузовые перевозки.
7. Технология планирования перевозок грузов.
8. Формирование гибких тарифов.
9. Автоматизированная комплексная система фирменного транспортного обслуживания.
10. Задачи и функции стационарного технологического центра.
11. Организационная структура стационарного технологического центра.
12. Назначение и размещение СТЦ.
13. Основные технологические группы СТЦ.
14. Руководство стационарного технологического центра.
15. Основные информационно-справочные материалы, которыми руководствуются работники СТЦ.
16. Кодирование подвижного состава.
17. Кодирование станций.
18. Кодирование грузов.
19. Подготовка документов на формируемый поезд.
20. Натурный лист и порядок его заполнения.

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА  
**Улан-Удэнский колледж железнодорожного транспорта** – Филиала  
 Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образова-  
 ния  
 «Иркутский государственный университет путей сообщения»  
 (УУКЖТ ИрГУПС)

РАССМОТРЕНО ЦМК специальности 23.02.01 протокол № от « » 202 г. _____ Н.Н. Красильникова (подпись) (И.О.Ф.)	ДИФФЕРЕНЦИРОВАННЫЙ ЗАЧЕТ ПМ.02 Организация сервисного обслуживания на транспорте (по видам транспорта) <b>МДК.02.03. Система фирменного                  транспортного обслуживания и                  работа станционных технологи-                  ческих центров</b> Специальность: 23.02.01 Организация перевозок и управле- ние на транспорте (по видам) 3 курс/2 курс Собеседование	СОГЛАСОВАНО Зам. директора колледжа по УР _____ И.А. Бочарова (подпись) (И.О.Ф.) « » 202 г
--	--	---

**Билет №1**

Содержание заданий:

1. Предпосылки создания и развития системы фирменного транспортного обслуживания.
2. Информационные услуги системы фирменного транспортного обслуживания.
3. Кодирование грузов.

**Инструкция**

1. Внимательно прочитайте задание. Необходимо ответить на три теоретических вопроса.
2. Максимальное время выполнения задания 45 минут.
3. Критерии оценки результата:
  - «отлично» - теоретическое содержание МДК.02.03. освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные рабочей программой задания выполнены;
  - «хорошо» - теоретическое содержание МДК.02.03. освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, все предусмотренные рабочей программой задания выполнены, некоторые из выполненных заданий содержат незначительные ошибки;
  - «удовлетворительно» - теоретическое содержание МДК.02.03. освоено частично, но пробелы не носят систематического характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство, предусмотренных рабочей программой заданий выполнено, некоторые виды заданий выполнены с ошибками;
  - «неудовлетворительно» - теоретическое содержание МДК.02.03. не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, большинство, предусмотренных рабочей программой заданий не выполнено.

Преподаватель. \_\_\_\_\_ Ю.А. Кушцов  
 (подпись) (И.О.Ф.)

### **3. Фонд оценочных средств для проверки результатов освоения программы профессионального модуля по практике**

#### **3.1 Общие положения**

Целью проверки результатов освоения программы профессионального модуля по учебной и (или) производственной практике является оценка: 1) профессиональных и общих компетенций; 2) практического опыта и умений.

Итоговая оценка по учебной и (или) производственной практике выставляется на основании данных аттестационного листа (характеристики профессиональной деятельности обучающегося на практике) с указанием видов работ, выполненных обучающимся во время практики, их объема, качества выполнения в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика по пятибалльной системе.

### 3.2 Виды работ практики и проверяемые результаты обучения по профессиональному модулю

Таблица 8 Перечень видов работ учебной практики

Виды работ	Коды проверяемых результатов			Документ, подтверждающий качество выполнения работ
	ПК	ОК	ПО, У	
1. Ознакомление с организацией рабочего места;	ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 07. ОК 09.	У1 У2	аттестационный лист о прохождении практики
2. Изучение приема и отправления поездов при нормальном действии устройств автоматики	ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 07. ОК 09.	У1 У2	
3. Ознакомление действий ДСП и ДНЦ в аварийных и нестандартных ситуациях	ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 07. ОК 09.	У1 У2	
4. Оформление поездной и технической документации	ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 07. ОК 09.	У1 У2	
5. Ведение переговоров в соответствии с регламентом	ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 07. ОК 09.	У1 У2	
6. Ведение фрагмента графика исполненного движения поездов	ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 07. ОК 09.	У1 У2	

Таблица 9. Перечень видов работ производственной практики

Виды работ	Коды проверяемых результатов			Документ, подтверждающий качество выполнения работ
	ПК	ОК	ПО, У	
Работа с графиком движения поездов.	ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3.	ОК 03 ОК 09.	ПО1	аттестационный лист о прохождении практики
Работа со сборником таблиц стоимости проезда пассажиров железнодорожным транспортом во внутригосударственном сообщении.	ПК 2.1. ПК 2.2.	ОК 03	ПО2 ПО3	
Работа с правилами по оказанию услуг по перевозкам пассажиров, багажа и грузобагажа.		ОК 03. ОК 09.	ПО2 ПО3	
Работа с АСУ ЭКСПРЕСС-3	ПК 2.1. ПК 2.2.	ОК 03. ОК 09	ПО2	

### 3.3. Форма аттестационного листа по практике

#### АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

Ф.И.О. обучающегося \_\_\_\_\_  
 Группа \_\_\_\_\_ Курс \_\_\_\_\_ Форма обучения \_\_\_\_\_  
 Специальность Организация перевозок и управление на транспорте (по видам)  
 успешно прошедшего программу учебной практики по профессиональному модулю: ПМ.02 Организация сервисного обслуживания на транспорте (по видам транспорта) в объеме 108 часов в период с «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Полнота освоения профессиональных компетенций

ПМ и МДК	Вид работ по рабочей программе ПМ и учебной практики	Компетенция		Промежуточная оценка
		код ПК	Результат (освоена/ не освоена)	
УП 02.01				

ПМ.02 МДК 02.01	1. Организация рабочего места. 2. Прием и отправление поездов при нормальном действии устройств автоматики. 3. Действия ДСП и ДНЦ в аварийных и нестандартных ситуациях. 4. Оформление поездной и технической документации. 5. Ведение переговоров в соответствии с регламентом. 6. Ведение фрагмента графика исполненного движения поездов.	ПК2.1		
		ПК2.2		
		ПК 2.3		

Уровень формирования общих компетенций

Код ОК	Основные показатели оценки результата ОК	Уровень формирования ОК		
		Низкий	Средний	Высокий
ОК 01.				
ОК 02.				
ОК 03.				
ОК 04.				
ОК 05.				
ОК 06.				
ОК 07.				
ОК 09.				

*Показатели формирования компетенций:*

*Низкий – воспроизводит; Средний – осознанные действия; Высокий – самостоятельные действия.*

Замечания и рекомендации обучающемуся

---



---

Заключение о качестве прохождения учебной практики (отражается уровень формирования ПК и ОК)

---



---

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_

---

Должность

подпись

## АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

Ф.И.О. обучающегося \_\_\_\_\_  
 Группа \_\_\_\_\_ Курс \_\_\_\_\_ Форма обучения \_\_\_\_\_  
 Специальность \_\_\_\_\_  
 успешно прошедшего программу производственной практики по профессиональному модулю: \_\_\_\_\_

в объеме \_\_\_\_\_ часов в период с «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Полнота освоения профессиональных компетенций

ПМ и МДК	Вид работ по рабочей программе ПМ и производственной практики	код ПК	Результат (освоена/не освоена)	Промежуточная оценка
		ПК 2.1		
		ПК 2.2		
		...		

Уровень формирования общих компетенций

Код ОК	Основные показатели оценки результата ОК	Уровень формирования ОК		
		Низкий	Средний	Высокий

*Показатели формирования компетенций:*

*Низкий – воспроизводит; Средний – осознанные действия; Высокий – самостоятельные действия.*

Замечания и рекомендации обучающемуся

---



---

Заключение о качестве прохождения производственной практики (отражается уровень формирования ПК и ОК)



\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_

## Характеристика

обучающегося в период прохождения практики

1. Регулярность посещения практики \_\_\_\_\_

2. Выполняемая работа \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3. Отношение к порученной работе \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4. Общее впечатление об обучающемся – практиканте

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Подпись руководителя практики от предприятия \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество)

М.П.

## 4. ФОС для экзамена квалификационного

### 4.1 Паспорт

ФОС предназначены для контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля ПМ.02 Организация сервисного обслуживания на транспорте (по видам транспорта) по специальности СПО 23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам).

Оцениваемые компетенции:

ПК 2.1. Организовывать работу персонала по планированию и организации перевозочного процесса.

ПК 2.2. Обеспечивать безопасность движения и решать профессиональные задачи посредством применения нормативно-правовых документов.

ПК 2.3. Организовывать работу персонала по технологическому обслуживанию перевозочного процесса.

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

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

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

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

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

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

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

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

Экзамен квалификационный состоит из аттестационных испытаний: выполнение комплексного практического задания.

К экзамену квалификационному могут быть допущены обучающиеся успешно освоившие элементы программы ПМ: теоретическую часть (МДК) и практик.

## 4.2 Пакет экзаменатора

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА**  
**Улан-Удэнский колледж железнодорожного транспорта – Филиал**  
Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования  
«Иркутский государственный университет путей сообщения»  
(УУКЖТ ИрГУПС)

РАССМОТРЕНО

ЦМК специальности 23.02.01

протокол № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_\_ » июня 202 г.

\_\_\_\_\_ Н.Н. Красильникова

(подпись) (И.О.Ф)

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора колледжа по УР

\_\_\_\_\_ И.А. Бочарова

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г

Пакет экзаменатора для оценки результатов освоения программы профессионального модуля  
ПМ. 02 Организация сервисного обслуживания на транспорте (по видам транспорта)  
специальности 23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам)  
3 курс / 2 курс

Содержание задания	Оцениваемые компетенции	Показатели оценки результата
1	2	3
1. Пассажирский поезд № 161 следует на участок и опозданием на 23 мин (отправиться со станции А в 13 ч 13 мин). Участок А-Е однопутный, оборудован полуавтоматической блокировкой: $\tau_c = 2$ мин; $\tau_n = 4$ мин; $t_p^{sp} = 2$ мин; $t_p^n = 1$ мин; $t_3 = 1$ мин. Начертить график движения поездов (рисунок ОК 01.) и отметить на нем регулировочные мероприятия.	ПК 2.1. Организовывать работу персонала по планированию и организации перевозочного процесса. ПК 2.2. Обеспечивать безопасность движения и решать профессиональные задачи посредством применения нормативно-правовых документов. ПК 2.3. Организовывать работу персонала по технологическому обслуживанию перевозочного процесса. ОК 01. Выбирать способы решения задач	- построение графика движения поездов; - определение показателей графика движения поездов; - определение технологических норм времени на выполнение маневровых операций; - использование программного обеспечения для решения эксплуатационных задач, - определение функциональных возможностей автоматизированных систем, применяемых в перевозочном процессе;

	<p>профессиональной деятельности применительно к различным контекстам ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p> <p>ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте</li> <li>- анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части</li> <li>- определять этапы решения задачи</li> <li>- выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы</li> <li>- составлять план действия</li> <li>- определять необходимые ресурсы</li> <li>- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах</li> <li>- реализовывать составленный план</li> <li>- оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</li> <li>- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</li> <li>- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы</li> <li>- участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы</li> <li>- строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности</li> <li>- кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые)</li> <li>- писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</li> </ul>
--	--	---

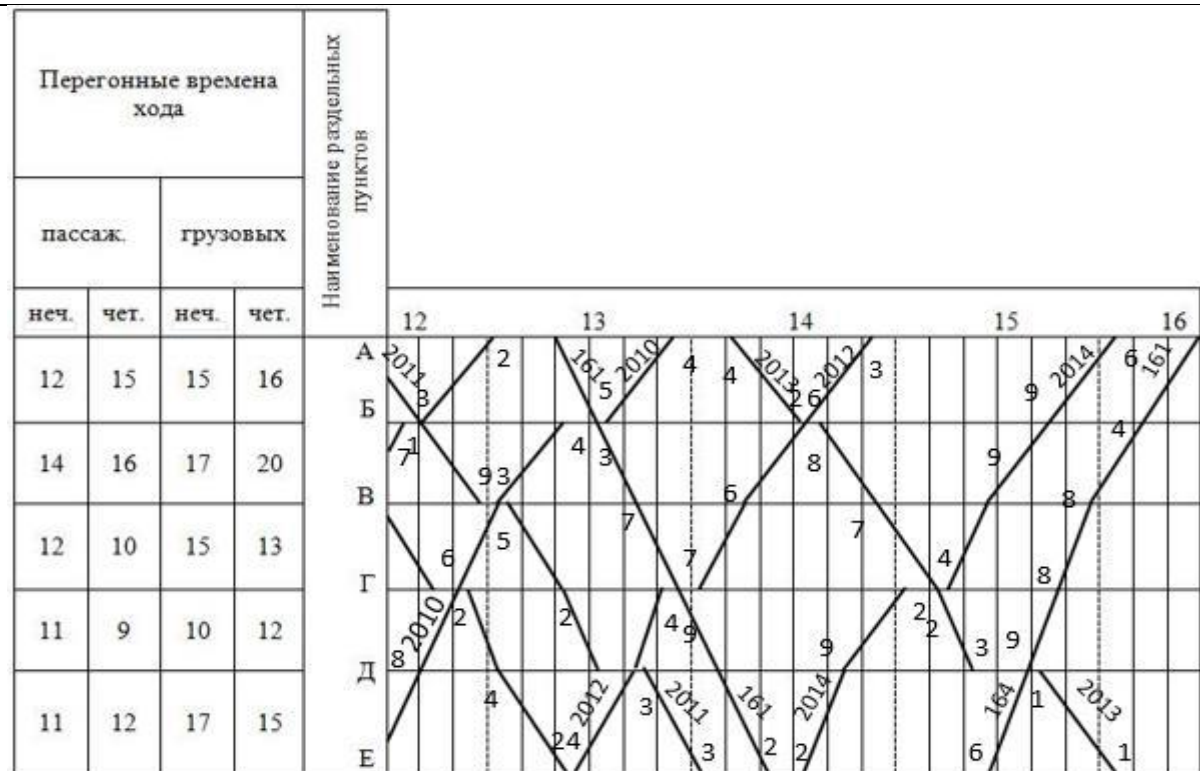


Рисунок 01. – График движения поездов

**Условия**

1. Максимальное время выполнения задания 45 минут.
2. Студенты могут воспользоваться калькуляторами.
3. Критерии оценки:

«отлично» - теоретическое содержание профессионального модуля освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные рабочей программой задания выполнены;

«хорошо»- теоретическое содержание профессионального модуля освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, все предусмотренные рабочей программой задания выполнены, некоторые из выполненных заданий содержат незначительные ошибки.

«удовлетворительно» - теоретическое содержание профессионального модуля освоено частично, но пробелы не носят систематического характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство, предусмотренных рабочей программой заданий выполнено, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

«неудовлетворительно» - теоретическое содержание профессионального модуля не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, большинство, предусмотренных рабочей программой заданий не выполнено.

Преподаватель, к.т.н. \_\_\_\_\_ Н.Н. Красильникова  
(подпись) (И.О.Ф)

### 4.3 Билет для экзаменуемого

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА  
**Улан-Удэнский колледж железнодорожного транспорта** – Филиал  
 Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования  
 «Иркутский государственный университет путей сообщения»  
 (УУКЖТ ИргУПС)

РАССМОТРЕНО ЦМК специальности 23.02.01 протокол № _____ от « _____ » июня 202 г. _____ <u>Н.Н. Красильникова</u> (подпись) (И.О.Ф.)	ЭКЗАМЕН КВАЛИФИКАЦИОН- НЫЙ <b>ПМ.02 Организация сервисного                  обслуживания на транспорте (по                  видам транспорта)</b> Специальность: 23.02.01 Организация перевозок и управле- ние на транспорте (по видам) 3 курс/ 2 курс	СОГЛАСОВАНО Зам. директора колледжа по УР _____ <u>И.А. Бочаро-                  ва</u> (подпись) (И.О.Ф.) « _____ » 202 г
--	--	---

#### Билет №1

Содержание заданий: 1. Пассажирский поезд № 161 следует на участок и опозда- нием на 23 мин (отправиться со станции А в 13 ч 13 мин). Участок А-Е однопутный, оборудован полуавтоматической блокировкой: $\tau_c = 2$ мин; $\tau_n = 4$ мин; $t_p^{sp} = 2$ мин; $t_p^n = 1$ мин; $t_s = 1$ мин. Начертить график движения поездов (ри- сунОК 01.) и отметить на нем регулировочные мероприя- тия.	Проверяемые компетенции (коды) ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ОК 01, ОК 05, ОК 09
---	--

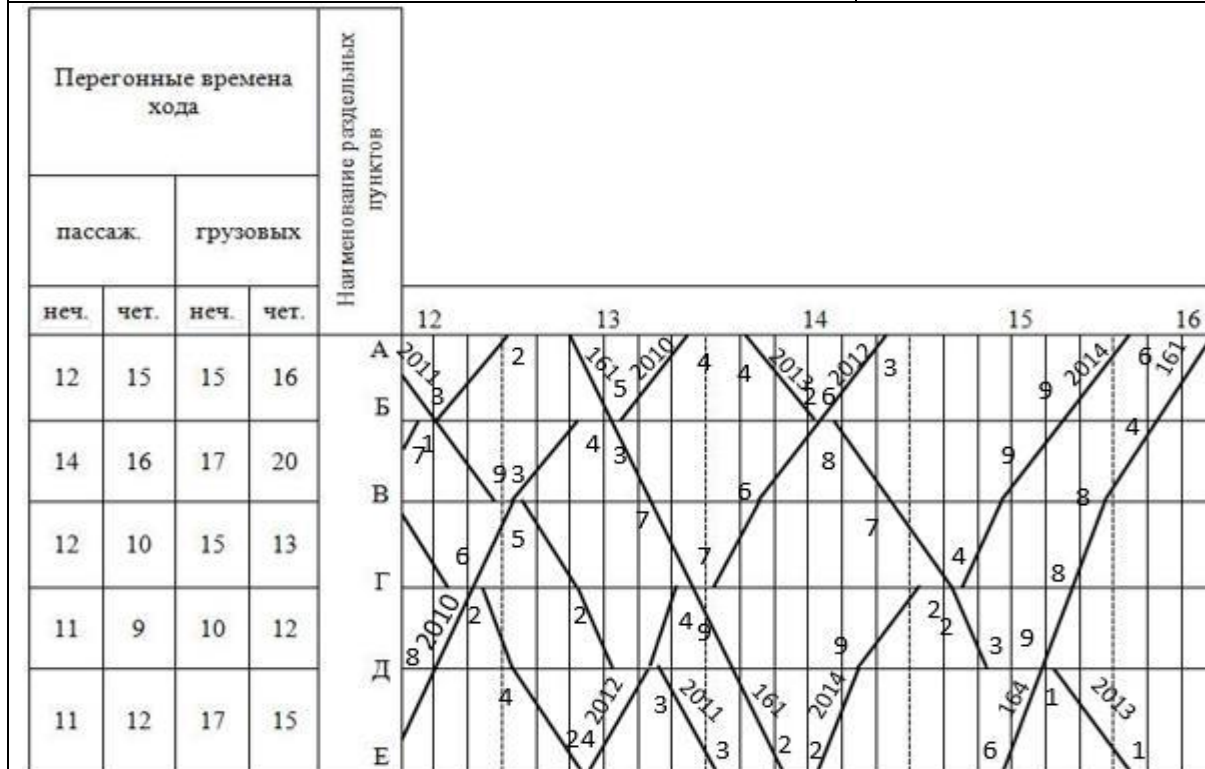


РисунОК 01. – График движения поездов

#### Инструкция

1. Внимательно прочитайте задание. Необходимо построить график движения поездов, в связи с опозданием пассажирского поезда № 161. Обосновать принятые регулировочные мероприятия.

2. Максимальное время выполнения задания 45 минут.
3. Критерии оценки результата:
- «отлично» - теоретическое содержание профессионального модуля освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные рабочей программой задания выполнены;
  - «хорошо»- теоретическое содержание профессионального модуля освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, все предусмотренные рабочей программой задания выполнены, некоторые из выполненных заданий содержат незначительные ошибки;
  - «удовлетворительно» - теоретическое содержание профессионального модуля освоено частично, но пробелы не носят систематического характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство, предусмотренных рабочей программой заданий выполнено, некоторые виды заданий выполнены с ошибками;
  - «неудовлетворительно» - теоретическое содержание профессионального модуля не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, большинство, предусмотренных рабочей программой заданий не выполнено.

Преподаватель, к.т.н. \_\_\_\_\_ Н.Н. Красильникова  
(подпись) (И.О.Ф.)



#### 4.4 Оценочная ведомость профессионального модуля

**ОЦЕНОЧНАЯ ВЕДОМОСТЬ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ  
ПМ.02 Организация сервисного обслуживания на транспорте  
( по видам транспорта)**

ФИО \_\_\_\_\_  
обучающийся на 4 курсе по специальности СПО  
23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам)

освоил программу профессионального модуля ПМ.02 Организация сервисного обслуживания на транспорте ( по видам транспорта) в объеме 474 часа.

Результаты промежуточной аттестации по элементам профессионального модуля

Элементы модуля (код и наименование МДК, код практик)	Формы промежуточной аттестации	Оценка
МДК. 02.01. Организация движения ( по видам транспорта)	Экзамен	
МДК. 02.02. Организация пассажирских перевозок и обслуживание пассажиров (по видам транспорта)	ДЗ	
МДК. 02.03. Система фирменного транспортного обслуживания и работа станционных технологических центров	ДЗ	
УП .02.01.	ДЗ	
ПП .02.01.	ДЗ	

Результаты выполнения и защиты курсового проекта

Тема: График движения поездов и пропускная способность железных дорог

Оценка \_\_\_\_\_

**Итоги экзамена квалификационного по профессиональному модулю**

Коды и наименования проверяемых компетенций	Результат (освоен/не освоен)
<b>ОК 01.</b> Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	
<b>ОК 02.</b> Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	
<b>ОК 03.</b> Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	
<b>ОК 04.</b> Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	

<b>ОК 05.</b> Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	
<b>ОК 06.</b> Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	
<b>ОК 07.</b> Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	
<b>ОК 09.</b> Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	
<b>ПК 2.1.</b> Организовывать работу персонала по планированию и организации перевозочного процесса.	
<b>ПК 2.2.</b> Обеспечивать безопасность движения и решать профессиональные задачи посредством применения нормативно-правовых документов.	
<b>ПК 2.3.</b> Организовывать работу персонала по технологическому обслуживанию перевозочного процесса.	
<b>Итоговая оценка экзамена квалификационного:</b>	
Дата « _____ » _____ 20__ г.	
Подписи членов экзаменационной комиссии	
_____	
ФИО, должность	
_____	
ФИО, должность	
_____	
ФИО, должность	

## Приложение 1 Сводная таблица-ведомость по ПМ. 02

Результаты обучения по профессиональному модулю		Текущий и рубежный контроль			Промежуточная аттестация по ПМ		Экзамен квалификационный			
		Тестирование	Защита курсового проекта	Защита ПР	Экзамены по МДК	Дифференцированные зачеты по практике	Ход выполнения задания	Подготовленный продукт / осуществленный процесс	Устное обоснование результатов работы	Портфолио
<b>1</b>		<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>Основные</b>										
ПК 2.1.	Показатель 1			+		+		+		
	Показатель 2	+	+	+		+	+	+		
	Показатель 3	+		+						
	Показатель 4			+				+		
ПК 2.2.	Показатель 1	+		+		+	+	+		
	Показатель 2		+			+	+	+		
ПК 2.3.	Показатель 1			+						
	Показатель 2	+		+		+		+		
	Показатель 3		+			+	+	+		
	Показатель 4		+				+			
ОК 01..	Показатель 1			+		+	+	+	+	
ОК 02..	Показатель 1			+		+				
	Показатель 2	+				+				
ОК 03..	Показатель 1			+		+				
ОК 04..	Показатель 1			+		+		+	+	+
ОК 05..	Показатель 1			+		+		+	+	+
ОК 06..	Показатель 1			+		+				
ОК 07..	Показатель 1	+		+		+				
ОК 09..	Показатель 1			+		+	+	+	+	+

		1	2	3	4	6	7	8	9	10	11
Вспомогательные											
Иметь практиче- ский опыт	ПО 1		+				+	+			
	ПО 2		+				+	+			
	ПО 3				+	+	+	+			
Уметь	У 1						+	+			
	У 2						+			+	
Знать	3 1	+	+	+	+						
	3 2	+	+	+	+			+			
	3 3				+	+					
	3 4	+	+	+	+						
	3 5	+	+			+					
	3 6				+	+					
	3 7	+	+			+		+			