

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 СЕРВИСА В ПУНКТАХ ОТПРАВЛЕНИЯ И
ПРИБЫТИЯ ТРАНСПОРТА**

программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ)

по специальности СПО

43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

*Базовая подготовка
среднего профессионального образования*

*Очная форма обучения на базе
основного общего образования / 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 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) (базовая подготовка) и программы профессионального модуля ПМ.02 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта

РАССМОТРЕНО

ЦМК специальностей 38.02.01 43.02.06
протокол № 7 от «07» 06 2021 г.


Председатель ЦМК



(подпись) А.Г. Клименко
(И.О.Ф.)

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора колледжа по УР




(подпись) О.Н. Иванова
(И.О.Ф.)

« 07 » 06 2021г.

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора колледжа по ПО



(подпись) П.М. Дмитриев
(И.О.Ф.)

« 07 » 06 2021 г.

Разработчик:

ФригауфГ.А., преподаватель высшей квалификационной категории, УУКЖТ

Содержание

	Стр.
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
2. Фонд оценочных средств для контроля и оценки уровня освоения умений и знаний по МДК	8
2.1 Материалы текущего контроля успеваемости	8
2.2 Материалы промежуточной аттестации	16
3. Фонд оценочных средств для проверки результатов освоения программы профессионального модуля по практике	21
3.1 Общие положения	21
3.2 Виды работ практики и проверяемые результаты обучения по профессиональному модулю	22
3.3. Форма аттестационного листа по практике	22
4. Фонд оценочных средств для экзамена квалификационного	30
4.1 Паспорт	30
4.2 Пакет экзаменатора	32
4.3. Билет для экзаменуемого	39
4.4 Оценочная ведомость профессионального модуля	40
Приложение 1 Сводная таблица-ведомость по ПМ 02 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта	42

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 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) в части овладения видом профессиональной деятельности (ВПД) ПМ.02 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта.

ФОС включает контрольные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

ФОС разработан на основании:

- ФГОС СПО по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

- рабочей учебной программы профессионального модуля ПМ.02 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта.

Результатом освоения профессионального модуля (ПМ) является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности ПМ.02 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта и составляющих его профессиональных компетенций, а также общие компетенции, формирующиеся в процессе освоения ППССЗ в целом.

Формой аттестации по ПМ является экзамен квалификационный (в виде кейс-задания). 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

Элементы модуля, профессиональный модуль	Семестр		Формы промежуточной аттестации
	на базе основного общего образования	на базе среднего общего образования	

МДК 02.01 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта	6	4	Дифференцированный зачет
УП 02.01	4,5	2,3	Дифференцированный зачет
ПП 02.01	4,5	2,3	Дифференцированный зачет
ПМ 02	6	4	Экзамен квалификационный

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

Профессиональные и общие компетенции, которые возможно сгруппировать для проверки	Показатели оценки результата	Методы и формы контроля
<p>ПК 2.1. Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия транспорта</p> <p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p> <p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p> <p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p> <p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p> <p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в</p>	<p>- качественная организация и предоставление пассажирам информационно-справочного обслуживания в пунктах отправления и прибытия транспорта</p> <p>- понимание сущности и социальной значимости своей будущей профессии и проявление к ней устойчивого интереса через раскрытие заданного вопроса;</p> <p>- грамотная организация собственной деятельности, верный выбор типовых методов и способов выполнения профессиональных задач, правильная оценка их эффективности и качества в ходе подготовке к ответу;</p> <p>- умелое и ответственное принятие решения в стандартных и нестандартных ситуациях в ходе подготовки и изложения ответа на вопросы;</p> <p>- правильное осуществление поиска и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач в ходе</p>	<p>Экзамен квалификационный</p>

<p>профессиональной деятельности. ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий. ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности</p>	<p>подготовки к ответу; - умелое использование информационно-коммуникационных технологий при подготовке к экзамену и реализация этих знаний на экзамене; - работа в коллективе и команде, эффективное общение с партнерами при ответе на вопросы; - умение взять на себя ответственность за работу членов команды, результат выполнения заданий при ответе на вопросы, касающиеся командной работы; - самостоятельное определение задачи профессионального и личностного развития при подготовке и ответе на вопросы; - ориентировка в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</p>	
<p>ПК 2.2. Организовывать обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиры с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта ОК 1- ОК 9</p>	<p>- качественная организация обслуживания особых категорий пассажиров (пассажиры с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта; - понимание сущности и социальной значимости своей будущей профессии и проявление к ней устойчивого интереса через раскрытие заданного вопроса; - грамотная организация собственной деятельности, верный выбор типовых методов и способов выполнения профессиональных задач, правильная оценка их эффективности и качества в ходе подготовке к ответу; - умелое и ответственное принятие решения в стандартных и нестандартных</p>	<p>Экзамен квалификационный</p>

	<p>ситуациях в ходе подготовки и изложения ответа на вопросы;</p> <ul style="list-style-type: none"> - правильное осуществление поиска и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач в ходе подготовки к ответу; - умелое использование информационно-коммуникационных технологий при подготовке к экзамену и реализация этих знаний на экзамене; - работа в коллективе и команде, эффективное общение с партнерами при ответе на вопросы; - умение взять на себя ответственность за работу членов команды, результат выполнения заданий при ответе на вопросы, касающиеся командной работы; - самостоятельное определение задачи профессионального и личностного развития при подготовке и ответе на вопросы; - ориентировка в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности. 	
<p>ПК 2.3. Организовывать обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта. ОК 1-ОК 9</p>	<ul style="list-style-type: none"> -качественная организация обслуживания пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта; - понимание сущности и социальной значимости своей будущей профессии и проявление к ней устойчивого интереса через раскрытие заданного вопроса; -грамотная организация собственной деятельности, верный выбор типовых методов и способов выполнения профессиональных задач, правильная оценка их эффективности и качества в ходе подготовке к ответу; 	<p>Экзамен квалификационный</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - умелое и ответственное принятие решения в стандартных и нестандартных ситуациях в ходе подготовки и изложения ответа на вопросы; - правильное осуществление поиска и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач в ходе подготовки к ответу; - умелое использование информационно-коммуникационных технологий при подготовке к экзамену и реализация этих знаний на экзамене; - работа в коллективе и команде, эффективное общение с партнерами при ответе на вопросы; - умение взять на себя ответственность за работу членов команды, результат выполнения заданий при ответе на вопросы, касающиеся командной работы; - самостоятельное определение задачи профессионального и личностного развития при подготовке и ответе на вопросы; - ориентировка в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности. 	
--	--	--

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:

Задания для оценки освоения знаний МДК 02.01 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта представляют выполнение практических работ, контрольных работ.

2.1.1 Задания текущего контроля – контрольные работы:

Тема, время выполнения задания	Вид контроля, проверяемые знания и умения,	Задание
Тема 1.1. Сервис в транспортном обслуживании населения (20 мин)	Письменный опрос, 34, 37, 38	Контрольная работа: 1 вариант Социально-культурный сервис. Принципы транспортного сервиса. 2 вариант Технический сервис. Задачи транспортного сервиса. 3 вариант Технологический сервис. Значение сферы транспортного обслуживания населения.
Тема 1.2. Информационно-справочное обслуживание пассажиров (30 мин)	Письменный опрос, У1, У2, У3, 31, 32, 33, 34	Контрольная работа 1 вариант 1. Связь транспортных и информационных услуг. 2. Назначение информационно-справочных и консалтинговых систем на железнодорожном транспорте. 3. Визуальная (зрительная) справочная информация. 2 вариант 1. Информационное табло расписания движения поездов, принцип его работы. 2. Функции сенсорных киосков, их особенность, характеристика, преимущества и принцип работы 3. Инновационные технологии в информационном обслуживании.
Тема 1.3. Сервис - центры по обслуживанию	Письменный опрос, 34, 35, 36, 37, 38	Контрольная работа: 1 вариант

<p>пассажиров (20 мин)</p>		<p>1.Перечень услуг, оказываемых пассажирам сервис-центром. 2. Сервисное обслуживание пассажиров на вокзале. 2 вариант 1.Организационная структура сервис-центра 2. Формулировка правил делового этикета работников сервис-центра. 3 вариант 1.Сертификация услуг сервис-центров. 2. Рассмотрение экономического принципа работы сервис-центра.</p>
<p>Тема 1.4. Организация обслуживания особых категорий пассажиров в пунктах отправления и прибытия железнодорожного транспорта (20 мин)</p>	<p>Письменный опрос, У3,У4,У5, 35, 36, 37</p>	<p>Контрольная работа: 1 вариант 1. Технология обслуживания особых категорий пассажиров железнодорожного транспорта. 2. Направления совершенствования транспортных услуг для отдельных категорий пассажиров. 2 вариант 1. Обслуживание пассажиров с детьми. 2. Зарубежный опыт транспортного обслуживания пассажиров особых категорий. 3 вариант 1. Правила перевозки льготных пассажиров. 2. Обслуживание пассажиров особых категорий на других видах транспорта.</p>
<p>Тема 1.5. Обслуживание пассажиров бизнес - и эконом класса и класса «люкс» (20 мин)</p>	<p>Письменный опрос, У5,34, 35, 37, 38</p>	<p>Контрольная работа: 1 вариант 1. История и виды VIP-пассажиров. 2. Изучение условий в VIP поезде от РЖД . 2 вариант 1. VIP – туризм. 2. Формы обслуживания клиентов. 3 вариант 1. Фиделизация как прием</p>

		привлечения клиентов. 2. Обслуживание VIP-пассажиров в самолетах.
--	--	--

Критерии оценки:

- «отлично» - теоретическое содержание вопроса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы;

- «хорошо»- теоретическое содержание вопроса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, некоторые из выполненных заданий содержат незначительные ошибки;

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

- «неудовлетворительно» - теоретическое содержание вопроса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, большинство заданий не выполнено.

2.1.2 Методические указания по выполнению практических работ по МДК 02.01¹.

Методические указания по выполнению практических работ разработаны в соответствии с рабочей учебной программой ПМ.02 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта для специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) и требованиями к результатам освоения программы подготовки специалистов среднего звена ФГОС по специальности.

Цель данных методических указаний – оказать помощь обучающимся при выполнении практических работ и закреплении теоретических знаний по основным разделам дисциплины.

В рабочей учебной программе модуля предусмотрено 124 часа на проведение практических работ, каждая работа рассчитана на 2 академических часа. Практические работы проводятся в кабинете организации и управления деятельностью служб сервиса на транспорте,

¹ Методические указания по выполнению практических работ по МДК 02.01 специальности 43.02.06, УУИЖТ, 2016

формой организации студентов на практических работах является – групповая (4-5 человек), фронтальная.

Практические работы направлены на формирование общих, профессиональных компетенций освоения программы подготовки специалистов среднего звена, закрепление знаний, освоение необходимых умений и способов деятельности, формирование первоначального практического опыта.

Критерии оценок:

«отлично» выставляется, если студент умеет самостоятельно обрабатывать, анализировать учебный материал, систематизировать и делать выводы, свободно использует справочную литературу;

«хорошо» выставляется, если студент умеет самостоятельно обрабатывать, анализировать учебный материал, но недостаточно точно систематизирует материал и делает выводы, ориентируется в справочной литературе;

«удовлетворительно» выставляется, если студент с помощью преподавателя может обрабатывать, анализировать учебный материал, пользоваться справочной литературой, правильно делать выводы или самостоятельно с допущением ошибок;

«неудовлетворительно» выставляется, если студент не соответствует критериям к оценке «удовлетворительно».

Практическая работа 1

Тема: Построение схемы нормативной базы сервиса в пассажирских перевозках.

Цель: Изучение нормативно-правовых актов по сервису.

Рекомендуемая литература

1. Организация пассажирских перевозок [Электронный ресурс]: учебник / Под ред. А.Г. Котенко и Е.А. Макаровой. — М.: ФГБОУ «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте», 2015. — 136 с. Режим доступа: <http://umczdt.ru/books/40/39297/> - Загл. с экрана. По паролю

2. Сайт ОАО «РЖД»: <http://rzd.ru/>

3. Сайт Консультант –плюс: www.consultant.ru

Задание:

Дайте характеристику ФЗ, постановлений, стандартов и другим правовым актам по сервису, включая сервис железнодорожного транспорта в таблице:

Вид правового акта и название	Краткая характеристика правового акта
ГК РФ	определяет основные права и обязанности предпринимателей, обеспечивает и защищает

	экономические и личные права граждан, устанавливает правила об имущественном и рыночном обороте. А также регламентирует систему предпринимательства в сфере сервисных услуг, правоприменительных и договорных отношений.
НК РФ	
Закон РФ «О защите прав потребителя»	
Федеральный закон "О железнодорожном транспорте в Российской Федерации" от 10.01.2003 N 17-ФЗ (редакция 2016)	
Федеральный закон "Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации" от 10.01.2003 N 18-ФЗ (редакция 2016)	
Другие	

Краткие теоретические сведения

ГК РФ определяет основные права и обязанности предпринимателей, обеспечивает и защищает экономические и личные права граждан, устанавливает правила об имущественном и рыночном обороте. А также регламентирует систему предпринимательства в сфере сервисных услуг, правоприменительных и договорных отношений.

Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, разработанные в соответствии с Федеральным законом "Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации" и Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей", регулируют отношения, возникающие между перевозчиками и физическими лицами - пассажирами, грузоотправителями (отправителями) и грузополучателями (получателями) при оказании услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Порядок выполнения работы: рассматривая правовой документ формулируем его краткую характеристику.

Содержание отчета:

Вид правового акта и название	Краткая характеристика правового акта
ГК РФ	определяет основные права и обязанности предпринимателей, обеспечивает и защищает экономические и личные права граждан, устанавливает правила об имущественном и рыночном обороте. А также регламентирует систему предпринимательства в сфере

	сервисных услуг, правоприменительных и договорных отношений.
НК РФ И т.д.	

Контрольные вопросы:

1. Перечислите НПА по сервису в целом и в частности на железнодорожном транспорте.
2. Дайте характеристику каждого НПА.

2.1.3. Защита курсовой работы

Курсовая работа выполняется согласно методических рекомендаций по выполнению курсовой работы².

Курсовая работа по МДК 02.01 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта предназначена для реализации требований ФГОС III поколения по специальности 43.02.06 «Сервис на транспорте (по видам транспорта)».

Целью курсовой работы является закрепление теоретических и практических знаний по МДК 02.01 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта, раскрытие взаимосвязей между транспортными процессами и процессами сервиса.

Тематика курсовых работ:

1. Анализ информационной среды железнодорожного вокзала на примере вокзала Улан-Удэ.
2. Контактная зона и коммуникативное пространство в сервисной деятельности на железнодорожном транспорте.
3. Теория и практика сервиса с учетом национально-региональных особенностей обслуживания на примере железнодорожного транспорта в Бурятии.
4. Исследование сервисной деятельности на примере вокзала Улан-Удэ.
5. Разработка макета привокзальной площади на примере железнодорожного вокзала Улан-Удэ.
6. Проблемы повышения качества оказания сервисных услуг на железнодорожном транспорте.
7. Анализ тенденций развития вокзальных комплексов России и зарубежных стран.
8. Современное состояние и тенденции обслуживания маломобильных пассажиров в пути следования.

² Методические рекомендаций по выполнению курсовой работы по МДК 02.01 специальности 43.02.06, УУИЖТ, 2016

9. Современное состояние и тенденции обслуживания маломобильных пассажиров на вокзале (на примере вокзала Улан-Удэ).
10. Характеристика и перспективы развития пригородного сообщения в сравнении с другими видами транспорта.
11. Организация обслуживания VIP-пассажиров в местах отправления и прибытия железнодорожного транспорта.
12. Прогрессивные и инновационные формы обслуживания VIP-пассажиров на транспорте: сравнение и перспективы интеграции.
13. Проблемы профессионального отбора персонала для разных видов сервиса и конкретных способов обслуживания клиентов.
14. Обратная связь с пассажирами как способ повышения качества оказания сервисных услуг.
15. Особенности перевозки ОГП.
16. Информационное сопровождение процесса обслуживания маломобильных групп населения
17. Изучение современного оборудования вокзала с целью улучшения обслуживания клиентов.
18. Изучение процесса обновления пассажирского подвижного состава с целью улучшения обслуживания клиентов.
19. Изучение обеспечения вокзала материальными ресурсами как одного из факторов качественного сервиса.
20. Историческое развитие сервисной деятельности на железнодорожном транспорте и особенности ее становления в современном мире.
21. Особенности психологии управления в сервисной деятельности.
22. Психологические типы потребителей и их обслуживание с учетом особенностей железнодорожного транспорта.
23. Сравнительный анализ сервисного обслуживания на воздушном и железнодорожном транспорте.
24. Особенности организации услуг питания на железнодорожном вокзале
25. Особенности организации услуг питания в пути следования.
26. Туристические услуги в сфере сервиса на железнодорожном транспорте.
27. Разработка туристического продукта для региона Бурятия.
28. Сравнительный анализ сервисного обслуживания на автомобильном и железнодорожном транспорте.
29. Работа с клиентами в сервис-центре: привлечение, формирование клиентской базы, удержание клиента.

30. Роль дополнительных услуг в формировании рыночной привлекательности Сервис-Центра (вокзала).

31. Организация бизнес-центра на современном вокзале.

32. Влияние глобализации на развитие сервисных услуг железнодорожных вокзалов.

33. Маркетинговые исследования в сфере сервиса на железнодорожном транспорте.

34. Сравнение российского и зарубежного опыта работы с пассажирами с ограниченными возможностями здоровья.

35. Особенности фирменных и премиум- поездов в ходе обслуживания пассажиров.

36. Анализ направлений корпоративной системы развития клиентоориентированности холдинга «РЖД».

37. Рассмотрение и анализ интермодальных и мультимодальных перевозок пассажиров.

38. Анализ профессиональных качеств работников вокзала и вокзальных комплексов с учетом должностных обязанностей.

39. Изучение порядка оказания услуг в комнатах матери и ребенка, комнатах длительного отдыха, залах ожидания, камере хранения.

40. Разработка моделей клиентов для плодотворного сотрудничества.

41. Дизайн пространства Сервис-центра и культура обслуживания клиентов.

42. Изучение проекта «Вокзал 2025».

Основные требования к курсовой работе, к ее защите, критерии оценки работы и защиты представлены в методических рекомендациях по выполнению курсовой работы по МДК 02.01 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта

2.2 Материалы промежуточной аттестации:

Задания для оценки освоения знаний представляют дифференцированный зачет по темам учебных семестров рабочей учебной программы МДК 02.01. Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта:

6 семестр/ 4 семестр в форме дифференцированного зачета по МДК 02.01 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта в виде собеседования по вопросам тем:

Тема	Вопросы
Тема 1.1. Сервис в транспортном обслуживании населения	<ol style="list-style-type: none"> 1. Принципы и задачи транспортного сервиса. 2. Взаимосвязь цены транспортных услуг и спроса. 3. Сегментация рынка и критерии сегментации. 4. Географическая сегментация рынка пассажирских услуг. 5. Демографическая сегментация рынка пассажирских услуг. 6. Психографическая сегментация рынка пассажирских услуг 7. Законодательная база сервиса в пассажирских перевозках. 8. Сегментация рынка по типу поведения. 9. Сегментация транспортного рынка по конкурентам. 10. Транспортный продукт, структура уровней продукта. 11. Пакеты транспортных товаров и услуг. 12. Позиционирование и продвижение транспортного продукта на рынок. 13. Изучение маркетинговых подходов в транспортном обслуживании населения.
Тема 1.2. Информационно-справочное обслуживание пассажиров	<ol style="list-style-type: none"> 14. Информационные услуги на транспорте. 15. Характеристика укрупненных групп справочной информации и их составляющих. 16. Характеристики информационной системы для пассажиров на вокзале. 17. Деятельность Единого информационно-сервисного центра РЖД (ЕИСЦ). 18. Характеристика требований к качеству услуг, предоставляемых пассажирам в скором пригородном сообщении. 19. определение критериев по созданию качественных информационных услуг. 20. Характеристика новых подходов в повышении информативности вокзалов. 21. Изучение порядка действий при поступлении информации о возможной угрозе жизни и здоровью пассажиров.

<p>Тема 1.3. Сервис - центры по обслуживанию пассажиров</p>	<p>22. Основная цель деятельности сервис-центра. Перечень услуг, оказываемых пассажирам сервис-центром.</p> <p>23. Организационная структура сервис-центров и экономический принцип работы.</p> <p>24. Определение основных понятий и смысловых характеристик при разработке торговой марки.</p> <p>25. Разработка модели клиента в разных условиях.</p> <p>26. Сертификация услуг сервис-центров.</p> <p>27. Правила делового этикета работников сервис-центра.</p> <p>28. Рассмотрение перспектив развития сервисного обслуживания в дальнем сообщении.</p> <p>29. Рассмотрение перспектив развития сервисного обслуживания в пригородном железнодорожном сообщении.</p> <p>30. Транспортные услуги в туризме. Понятие «туризм». Туристский продукт, туристский товар, туристская услуга.</p> <p>31. Характеристика маршрутов железнодорожных туров.</p> <p>32. Проработка вариантов схем прокладки туристических поездов в РФ.</p> <p>33. Характеристика путей развития вокзального комплекса.</p>
<p>Тема 1.4. Организация обслуживания особых категорий пассажиров в пунктах отправления и прибытия железнодорожного транспорта</p>	<p>34. Характеристика порядка взаимодействия пассажира с ограниченными возможностями и железной дороги.</p> <p>35. Рассмотрение порядка предоставления маломобильным пассажирам отдельных видов услуг на вокзалах.</p> <p>36. Рассмотрение пассажирского комплекса как доступной среды для пассажиров с ограниченными возможностями.</p> <p>37. Лица, сопровождающие пассажиров с ограниченными возможностями.</p> <p>38. Зарубежный опыт транспортного обслуживания пассажиров особых категорий.</p> <p>39. Характеристика документов, необходимых при оформлении проездных документов для ОГП.</p> <p>40. Характеристика правил перевозки домашних животных.</p> <p>41. Типы поездов и категорий вагонов для пассажиров.</p> <p>42. Систематизация льгот на железнодорожном транспорте.</p> <p>43. Применение профессиональных качеств работников вокзала или сервис-центра при обслуживании особых категорий пассажиров.</p> <p>44. Права пассажиров на железнодорожном транспорте.</p>
<p>Тема 1.5. Обслуживание пассажиров бизнес - и эконом класса и класса «люкс»</p>	<p>45. VIP-обслуживание и виды клиентов.</p> <p>46. Особенности фирменных поездов.</p> <p>47. Залы официальных делегаций, VIP-залы.</p> <p>48. Формы обслуживания клиентов.</p> <p>49. Особенности вагонов ЛЮКС.</p> <p>50. Характеристика специальных вагонов.</p> <p>51. Характеристика поездов премиум-класса и вагоны премиум-класса.</p> <p>52. VIP – туризм.</p> <p>53. Виды туристического продукта, тура в VIP – туризме.</p> <p>54. Делегации и их прием.</p> <p>55. Понятие, виды и требования к кейтерингу.</p>

	<p>56. Опыт кейтеринга в России.</p> <p>57. Фиделизация как прием привлечения клиентов.</p> <p>58. Приемы восстановления работоспособности для работников сервиса, необходимых в ходе обслуживания VIP- клиентов.</p> <p>59. Рассмотрение знаков внимания как атрибута сервиса.</p> <p>60. Изучение цены потерянных клиентов.</p> <p>61. Изучение вопроса о роли VIP-клиентов в доходах сервис-центров.</p> <p>62. Изучение типологий личности при продаже услуги (теория).</p> <p>63. Изучение типологий личности при продаже услуги (практика).</p>
--	---

Задание дифференцированного зачета формируется из 63 вопросов по вышеперечисленным темам.

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 специальностей 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям), 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) протокол №__от « » ____ 20__ г. _____ <u>А.Г Клименко</u> (подпись) (И.О.Ф)	ДИФФЕРЕНЦИРОВАННЫЙ ЗАЧЕТ ПМ.02 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта МДК 02.01 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта Специальность 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) 3 курс, 6 семестр/ 2 курс/4 семестр Собеседование	СОГЛАСОВАНО Зам. директора колледжа по УВР _____ О.Н. Иванова « ____ » _____ 20__ г
---	---	--

Задание № 1

Содержание заданий:

1. Принципы и задачи транспортного сервиса.
2. Взаимосвязь цены транспортных услуг и спроса.
3. Сегментация рынка и критерии сегментации.
4. Географическая сегментация рынка пассажирских услуг.
5. Демографическая сегментация рынка пассажирских услуг.
6. Психологическая сегментация рынка пассажирских услуг.
7. Законодательная база сервиса в пассажирских перевозках.
8. Сегментация рынка по типу поведения.
9. Сегментация транспортного рынка по конкурентам.
10. Транспортный продукт, структура уровней продукта.
11. Пакеты транспортных товаров и услуг.
12. Позиционирование и продвижение транспортного продукта на рынок.
13. Изучение маркетинговых подходов в транспортном обслуживании населения.
14. Информационные услуги на транспорте.
15. Характеристика укрупненных групп справочной информации и их

составляющих.

16. Характеристики информационной системы для пассажиров на вокзале.
17. Деятельность Единого информационно-сервисного центра РЖД (ЕИСЦ).
18. Характеристика требований к качеству услуг, предоставляемых пассажирам в скором пригородном сообщении.
19. определение критериев по созданию качественных информационных услуг. О
20. Характеристика новых подходов в повышении информативности вокзалов.
21. Изучение порядка действий при поступлении информации о возможной угрозе жизни и здоровью пассажиров.
22. Основная цель деятельности сервис-центра. Перечень услуг, оказываемых пассажирам сервис-центром.
23. Организационная структура сервис-центров и экономический принцип работы.
24. Определение основных понятий и смысловых характеристик при разработке торговой марки.
25. Разработка модели клиента в разных условиях.
26. Сертификация услуг сервис-центров.
27. Правила делового этикета работников сервис-центра.
28. Рассмотрение перспектив развития сервисного обслуживания в дальнем сообщении.
29. Рассмотрение перспектив развития сервисного обслуживания в пригородном железнодорожном сообщении.
30. Транспортные услуги в туризме. Понятие «туризм». Туристский продукт, туристский товар, туристская услуга.
31. Характеристика маршрутов железнодорожных туров.
32. Проработка вариантов схем прокладки туристических поездов в РФ.
33. Характеристика путей развития вокзального комплекса.
34. Характеристика порядка взаимодействия пассажира с ограниченными возможностями и железной дороги.
35. Рассмотрение порядка предоставления маломобильным пассажирам отдельных видов услуг на вокзалах.
36. Рассмотрение пассажирского комплекса как доступной среды для пассажиров с ограниченными возможностями.
37. Лица, сопровождающие пассажиров с ограниченными возможностями.
38. Зарубежный опыт транспортного обслуживания пассажиров особых категорий.
39. Характеристика документов, необходимых при оформлении проездных документов для ОГП.
40. Характеристика правил перевозки домашних животных.
41. Типы поездов и категорий вагонов для пассажиров.
42. Систематизация льгот на железнодорожном транспорте.
43. Применение профессиональных качеств работников вокзала или сервис-центра при обслуживании особых категорий пассажиров.
44. Права пассажиров на железнодорожном транспорте.
45. VIP-обслуживание и виды клиентов.
46. Особенности фирменных поездов.
47. Залы официальных делегаций, VIP-залы.
48. Формы обслуживания клиентов.
49. Особенности вагонов ЛЮКС.
50. Характеристика специальных вагонов.
51. Характеристика поездов премиум-класса и вагоны премиум-класса.
52. VIP – туризм.
53. Виды туристического продукта, тура в VIP – туризме.

54. Делегации и их прием.
55. Понятие, виды и требования к кейтерингу.
56. Опыт кейтеринга в России.
57. Фиделизация как прием привлечения клиентов.
58. Приемы восстановления работоспособности для работников сервиса, необходимых в ходе обслуживания VIP- клиентов.
59. Рассмотрение знаков внимания как атрибута сервиса.
60. Изучение цены потерянных клиентов.
61. Изучение вопроса о роли VIP-клиентов в доходах сервис-центров.
62. Изучение типологий личности при продаже услуги (теория).
63. Изучение типологий личности при продаже услуги (практика).

Инструкция

1. Внимательно выслушаете вопрос и сформулируйте ответ.
2. Максимальное время ответа-20 минут.
3. Критерии оценки результата:
 - «отлично» - теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные рабочей программой задания выполнены;
 - «хорошо»- теоретическое содержание дисциплины 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 дисциплины 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 дисциплины не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, большинство, предусмотренных рабочей программой заданий не выполнено

Преподаватель _____ Г.А Фригауф
(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 производственной практике является оценка:

- 1) профессиональных и общих компетенций;
- 2) практического опыта и умений.

Итоговая оценка по учебной и 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 3. Перечень видов работ производственной практики

Виды работ	Коды проверяемых результатов			Документ, подтверждающий качество выполнения работ
	ПК	ОК	ПО, У	
– участие в технологическом процессе работы сервис-центра;	2.1 2.2 2.3	01-09	ПО1-3 У1-5	аттестационный лист о прохождении практики
– работа с техническими средствами связи;	2.1	01-09	ПО1, У1,2,3	
– предоставление пассажирам информации о прибытии и отправлении поездов;	2.1	01-09	ПО1, У1,2,3	
– участие в технологическом процессе работы справочного бюро;	2.1	01-09	ПО1, У1,2,3	
– информационно-справочное обслуживание пассажиров в пунктах отправления и прибытия поездов;	2.1	01-09	ПО1, У1,2,3	
– участие в технологическом процессе работы региональной дирекции по обслуживанию пассажиров (РДОП) (в качестве проводника вагона и др.).	2.1 2.2 2.3	01-09	ПО1-3 У1-5	

3.3. Форма аттестационного листа по практике

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

Ф.И.О. обучающегося _____
 Группа _____ Курс _____ Форма обучения _____
 Специальность 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)
 успешно прошедшего программу учебной практики по профессиональному модулю: ПМ.02 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта
 в объеме 72 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	код ПК	Результат (освоена/ не освоена)	Промежуточная оценка
ПМ.02 МДК 02.01	Практические занятия по освоению технологии работы вокзала.	ПК2.1 ПК2.2 ПК 2.3		
ПМ.02 МДК 02.01	Практические занятия по освоению технологии работы Сервис-центра.	ПК2.1 ПК2.2 ПК 2.3		
ПМ.02 МДК 02.01	Изучение нормативных документов по условиям перевозок особых категорий пассажиров (пассажиры с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями).	ПК 2.2		
ПМ.02 МДК 02.01	Приобретение практического опыта по оформлению проездных документов особым категориям пассажиров.	ПК 2.2		
ПМ.02 МДК 02.01	Практические занятия по освоению технологии работы и обязанностей проводника.	ПК 2.2 ПК 2.3		
ПМ.02 МДК 02.01	Приобретение первичных навыков по документационному обеспечению управления работой пассажирского комплекса.	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 1				
ОК 3				
ОК 5				
ОК 6				
ОК8				
ОК 9				

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 УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

Ф.И.О. обучающегося _____

Группа _____ Курс _____ Форма обучения _____

Специальность 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

успешно прошедшего программу учебной практики по профессиональному модулю: ПМ.02 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта

в объеме 36 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	код ПК	Результат (освоена/ не освоена)	Промежуточная оценка
ПМ.02 МДК 02.01	Практические занятия по освоению технологии работы информационно-справочного обслуживания пассажиров в	ПК2.1		

	пунктах отправления и прибытия транспорта.			
ПМ.02 МДК 02.01	Практическое занятие по приобретению навыков своевременно предоставлять пассажирам информацию о прибытии и отправлении транспорта с использованием технических средств связи.	ПК2.1 ПК2.2 ПК 2.3		
ПМ.02 МДК 02.01	Ознакомление с технологией оказания услуг пассажирам в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.	ПК 2.3		

Уровень формирования общих компетенций

Код ОК	Основные показатели оценки результата ОК	Уровень формирования ОК		
		Низкий	Средний	Высокий
ОК 1				
ОК 2				
ОК 3				
ОК 4				
ОК 5				
ОК 6				
ОК 9				

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 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)
успешно прошедшего программу производственной практики по
профессиональному модулю ПМ.02 Организация сервиса в пунктах
отправления и прибытия транспорта
 в объеме 36 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
ПМ.02 МДК 02.01	Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия транспорта	ПК 2.1		
ПМ.02 МДК 02.01	Организовывать обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта	ПК 2.2		
ПМ.02 МДК 02.01	Организовывать обслуживание пассажиров в VIP –залах и бизнес -салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.	ПК 2.3		

Уровень формирования общих компетенций

Код ОК	Основные показатели оценки результата ОК	Уровень формирования ОК		
		Низкий	Средний	Высокий
ОК 1				
ОК 2				
ОК 3				
ОК 4				
ОК 5				
ОК 6				
ОК 7				
ОК 8				

3. Отношение к порученной работе _____

4. Общее впечатление об обучающемся – практиканте

Подпись руководителя практики от предприятия _____

(фамилия, имя, отчество)

М.П.

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

Ф.И.О. обучающегося _____

Группа _____ Курс _____ Форма обучения _____

Специальность 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)
успешно прошедшего программу производственной практики по
профессиональному модулю ПМ.02 Организация сервиса в пунктах
отправления и прибытия транспорта

в объеме 36 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
ПМ.02 МДК 02.01	Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия транспорта	ПК 2.1		
ПМ.02 МДК 02.01	Организовывать обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта	ПК 2.2		

(подпись)

(И.О.Ф. обучающегося)

Аттестация по итогам производственной (по профилю специальности) практики

Руководитель практики от колледжа _____

(подпись)

(И.О.Ф.)

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 сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта по специальности СПО 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта).

Оцениваемые компетенции:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ПК 2.1. Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия транспорта

ПК 2.2. Организовывать обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта

ПК 2.3. Организовывать обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.

Экзамен квалификационный состоит из аттестационных испытаний в виде кейс-задания.

К экзамену квалификационному допускаются обучающиеся, успешно освоившие элементы программы ПМ: теоретическую часть (МДК) и практики.

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 специальностей 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям),

43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

протокол №__ от «__» ____ 20__ г.

_____ А.Г.Клименко

(подпись)

(И.О.Ф)

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора колледжа по УВР

_____ О.Н. Иванова

« ____ » _____ 20__ г

Пакет экзаменатора для оценки результатов освоения программы профессионального модуля
ПМ.02 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта
Специальность 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)
3 курс, 6 семестр/ 2 курс, 4 семестр

Содержание задания	Оцениваемые компетенции	Показатели оценки результата
1	2	3
Вопросы:	ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	- понимание сущности и социальной значимости своей будущей профессии и проявление к ней устойчивого интереса через раскрытие заданного вопроса;
Билет № 1		
1. Принципы и задачи транспортного сервиса.	ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	- грамотная организация собственной деятельности, верный выбор типовых методов и способов выполнения профессиональных задач, правильная оценка их эффективности и качества в ходе подготовке к ответу;
2. Типы поездов и категорий вагонов для пассажиров.		
3. Особенности вагонов ЛЮКС. Помимо теоретического материала опишите механизм работы с клиентами.		
Билет № 2		- умелое и ответственное принятие
1. Взаимосвязь цены транспортных услуг и спроса.		
2. Характеристика путей развития вокзального		

комплекса.	ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	решения в стандартных и нестандартных ситуациях в ходе подготовки и изложения ответа на вопросы;
3. Изучение цены потерянных клиентов. Помимо теоретического материала опишите механизм работы с клиентами.	ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	- правильное осуществление поиска и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач в ходе подготовки к ответу;
Билет № 3	ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	- умелое использование информационно-коммуникационных технологий при подготовке к экзамену и реализация этих знаний на экзамене;
1. Сегментация рынка и критерии сегментации.	ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	- работа в коллективе и команде, эффективное общение с партнерами при ответе на вопросы;
2. Характеристика документов, необходимых при оформлении проездных документов для ОГП.	ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	- умение взять на себя ответственность за работу членов команды, результат выполнения заданий при ответе на вопросы, касающиеся командной работы;
3. Особенности фирменных поездов. Помимо теоретического материала опишите механизм работы с клиентами.	ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	- самостоятельное определение задачи профессионального и личностного развития при подготовке и ответе на вопросы;
Билет № 4	ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	- ориентировка в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.
1. Географическая сегментация рынка пассажирских услуг.	ПК 2.1. Организовывать и предоставлять пассажирам	- качественная организация обслуживания особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта;
2. Организационная структура сервис-центров и экономический принцип работы.		- качественная организация
3. Изучение типологий личности при продаже услуги (теория). Помимо теоретического материала опишите механизм изучения клиентов.		
Билет № 5		
1. Демографическая сегментация рынка пассажирских услуг.		
2. Основная цель деятельности сервис-центра. Перечень услуг, оказываемых пассажирам сервис-центром.		
3. Залы официальных делегаций, VIP-залы. Помимо теоретического материала опишите механизм работы с клиентами.		
Билет № 6		
1. Психологическая сегментация рынка пассажирских услуг.		
2. Сертификация услуг сервис-центров.		

3. Опыт кейтеринга в России. Помимо теоретического материала опишите механизм работы с клиентами.	информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия транспорта ПК 2.2. Организовывать обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта ПК 2.3. Организовывать обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.	обслуживания особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта; -качественная организация обслуживания пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта;
Билет № 7		
1. Законодательная база сервиса в пассажирских перевозках.		
2. Правила делового этикета работников сервис-центра. Помимо теоретического материала опишите механизм работы с клиентами.		
3. VIP – туризм.		
Билет № 8		
1. Сегментация рынка по типу поведения.		
2. Определение основных понятий и смысловых характеристик при разработке торговой марки.		
3. Формы обслуживания клиентов. Помимо теоретического материала опишите механизм работы с клиентами.		
Билет № 9		
1. Сегментация транспортного рынка по конкурентам.		
2. Характеристика маршрутов железнодорожных туров.		
3. Изучение вопроса о роли VIP-клиентов в доходах сервис-центров. Помимо теоретического материала опишите механизм работы с клиентами по определению их роли в доходах.		
Билет № 10		
1. Транспортный продукт, структура уровней продукта.		
2. Рассмотрение перспектив развития сервисного обслуживания в дальнем сообщении.		
3. Применение профессиональных качеств работников вокзала или сервис-центра при		

<p>обслуживании особых категорий пассажиров. Помимо теоретического материала опишите механизм работы с клиентами.</p>		
Билет № 11		
1. Пакеты транспортных товаров и услуг.		
2. Характеристика порядка взаимодействия пассажира с ограниченными возможностями и железной дороги.		
3. Рассмотрение знаков внимания как атрибута сервиса. Помимо теоретического материала опишите механизм работы с клиентами.		
Билет № 12		
1. Позиционирование и продвижение транспортного продукта на рынок.		
2. Разработка модели клиента в разных условиях. Помимо теоретического материала опишите механизм работы с клиентами.		
3. Права пассажиров на железнодорожном транспорте.		
Билет № 13		
1. Изучение маркетинговых подходов в транспортном обслуживании населения.		
2. Рассмотрение порядка предоставления маломобильным пассажирам отдельных видов услуг на вокзалах. Помимо теоретического материала опишите механизм работы с клиентами.		
3. Характеристика специальных вагонов.		
Билет № 14		
1. Информационные услуги на транспорте.		
2. Зарубежный опыт транспортного		

обслуживания пассажиров особых категорий.		
3. VIP-обслуживание и виды клиентов. Помимо теоретического материала опишите механизм работы с клиентами.		
Билет № 15		
1. Характеристика укрупненных групп справочной информации и их составляющих.		
2. Рассмотрение перспектив развития сервисного обслуживания в пригородном железнодорожном сообщении.		
3. Характеристика поездов премиум-класса и вагоны премиум-класса. Помимо теоретического материала опишите механизм работы с клиентами.		
Билет № 16		
1. Характеристики информационной системы для пассажиров на вокзале.		
2. Проработка вариантов схем прокладки туристических поездов в РФ.		
3. Виды туристического продукта, тура в VIP – туризме. Помимо теоретического материала опишите механизм работы с клиентами.		
Билет № 17		
1. Деятельность Единого информационно-сервисного центра РЖД (ЕИСЦ).		
2. Транспортные услуги в туризме. Понятие «туризм». Туристский продукт, туристский товар, туристская услуга.		
3. Делегации и их прием. Помимо теоретического материала опишите механизм работы с клиентами.		
Билет № 18		

1. определение критериев по созданию качественных информационных услуг.		
2. Рассмотрение пассажирского комплекса как доступной среды для пассажиров с ограниченными возможностями. Помимо теоретического материала опишите механизм работы с клиентами.		
3. Понятие, виды и требования к кейтерингу.		
Билет № 19		
1. Характеристика новых подходов в повышении информативности вокзалов.		
2. Лица, сопровождающие пассажиров с ограниченными возможностями.		
3. Фиделизация как прием привлечения клиентов. Помимо теоретического материала опишите механизм работы с клиентами.		
Билет № 20		
1. Характеристика требований к качеству услуг, предоставляемых пассажирам в скором пригородном сообщении.		
2. Характеристика правил перевозки домашних животных. Помимо теоретического материала опишите механизм работы с клиентами.		
3. Приемы восстановления работоспособности для работников сервиса, необходимых в ходе обслуживания VIP- клиентов.		
Билет № 21		
1. Изучение порядка действий при поступлении информации о возможной угрозе жизни и здоровью пассажиров.		
2. Систематизация льгот на железнодорожном		

транспорте. Помимо теоретического материала опишите механизм работы с клиентами.		
3. Изучение типологий личности при продаже услуги (практика).		

Условия выполнения задания:

1. Максимальное время выполнения задания 60 мин.

2. Критерии оценки:

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

- «хорошо»- теоретическое содержание профессионального модуля освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в ходе практики и ответа на вопросы 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 ходе практики и ответа на вопросы 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 в ходе практики и ответа на вопросы не сформированы, большинство, предусмотренных рабочей программой заданий не выполнено

Преподаватель _____ Г.А Фригауф

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)

<p>РАССМОТРЕНО ЦМК специальностей 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям), 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) протокол №__ от « » __ 20__ г. _____ А.Г Клименко (подпись) (И.О.Ф)</p>	<p>ЭКЗАМЕН КВАЛИФИКАЦИОННЫЙ ПМ.02 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта Специальность 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) 3 курс, 6 семестр/ 2 курс, 4 семестр</p>	<p>СОГЛАСОВАНО Зам. директора колледжа по УВР _____ О.Н. Иванова « ____ » _____ 20__ г</p>
Билет № 1		
Содержание задания	Проверяемые компетенции (коды)	
1. Принципы и задачи транспортного сервиса.	ПК 2.1, ОК 1-9	
2. Типы поездов и категорий вагонов для пассажиров.	ПК 2.2, ОК 1-9	
3. Особенности вагонов ЛЮКС. Помимо теоретического материала опишите механизм работы с клиентами.	ПК 2.3, ОК 1-9	
<p>Инструкция</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно выслушаете вопрос и сформулируйте ответ. 2. Максимальное время ответа-20 минут. 3. Критерии оценки результата: <ul style="list-style-type: none"> - «отлично» - теоретическое содержание профессионального модуля освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в ходе практики и ответа на вопросы сформированы, все предусмотренные рабочей программой задания выполнены; - «хорошо»- теоретическое содержание профессионального модуля освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в ходе практики и ответа на вопросы 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 ходе практики и ответа на вопросы 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 в ходе практики и ответа на вопросы не сформированы, большинство, предусмотренных рабочей программой заданий не выполнено <p style="text-align: right;">Преподаватель _____ <u>Г.А Фригауф</u> (подпись) (И.О.Ф.)</p>		

4.4 Оценочная ведомость профессионального модуля

ОЦЕНОЧНАЯ ВЕДОМОСТЬ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ ПМ.02 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта

Иванов Иван Иванович

(ФИО)

обучающийся на 3/ 2 курсе по специальности СПО
43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

освоил программу профессионального модуля ПМ 02. Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта в объеме 351 час

Результаты промежуточной аттестации по элементам профессионального модуля

Элементы модуля (код и наименование МДК, код практик)	Формы промежуточной аттестации	Оценка
МДК 02.01 01 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта	ДЗ	
УП 02.01	ДЗ	
ПП 02.01	ДЗ	

Результаты выполнения и защиты курсового работы

Тема _____

Оценка _____.

Итоги экзамена квалификационного по профессиональному модулю

Коды и наименования проверяемых компетенций	Результат (освоен/не освоен)
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	
ПК 2.1. Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия транспорта	
ПК 2.2. Организовывать обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта	
ПК 2.3. Организовывать обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.	
Итоговая оценка экзамена квалификационного:	

Результат оценки: вид профессиональной деятельности **освоен**

«__» _____ 20__ г.

Председатель экзаменационной комиссии _____

(подпись)

(И.О.Ф.)

Секретарь экзаменационной комиссии _____

(подпись)

(И.О.Ф.)

Члены экзаменационной комиссии _____

(подпись)

(И.О.Ф.)

Приложение 1

Сводная таблица-ведомость по ПМ 02 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта

Результаты обучения по профессиональному модулю		Текущий и рубежный контроль			Промежуточная аттестация по ПМ		Экзамен (квалификационный)			
		Защита курсовой работы	Защита ПЗ	Контрольные работы	Дифференцированные зачеты МДК	Дифференцированные зачеты по практике	Ход выполнения задания	Подготовленный продукт / осуществленный процесс	Устное обоснование результатов работы	Портфолио
1		2	3	4	5	6	7	8	9	10
Основные										
ПК 2.1	Показатель 1	+	+			+			+	
ПК 2.2	Показатель 1	+	+			+			+	
ПК 2.3	Показатель 1	+	+			+			+	
ОК 1	Показатель 4	+	+	+	+	+			+	
ОК2	Показатель 1	+	+	+	+	+			+	
ОК3	Показатель 2	+	+	+	+	+			+	
ОК 4	Показатель 1	+	+		+	+			+	
ОК 5	Показатель 3	+	+		+	+			+	
ОК 6	Показатель 1		+		+	+			+	
ОК 7	Показатель 1		+		+	+			+	
ОК 8	Показатель 1	+	+		+	+			+	
ОК 9	Показатель 1	+	+	+	+	+			+	
Вспомогательные										
Иметь практический опыт	ПО 1					+			+	
	ПО 2					+			+	
	ПО 3					+			+	
Уметь	У1		+	+	+	+			+	
	У2		+	+	+	+			+	
	У3		+	+	+	+			+	
	У4		+	+	+	+			+	
	У5		+	+	+	+			+	

Знать	31	+	+	+	+	+			+	
	32	+	+	+	+	+			+	
	33	+	+	+	+	+			+	
	34	+	+	+	+	+			+	
	35	+	+	+	+	+			+	
	36	+	+	+	+	+			+	
	37	+	+	+	+	+			+	
	38	+	+	+	+	+			+	

