

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА

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

РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01. СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПО ВИДАМ ТРАНСПОРТА

для специальности

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 – 2023

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



Рабочая учебная программа дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность по видам транспорта разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 26 августа 2022 г. № 777 (с изменениями и дополнениями) (базовая подготовка) и рабочей программы воспитания по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

РАССМОТРЕНО

ЦМК специальности

43.02.06

протокол № 6 от 17.05.2023

Председатель ЦМК



(подпись)

А.Г. Клименко

(И.О.Ф)

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора по УР



И.А. Бочарова

02.06.2023

Разработчик:

Хурхесова Т.Е., преподаватель УУКЖТ

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	12
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	13
5. ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ, ВНЕСЕННЫХ В РАБОЧУЮ УЧЕБНУЮ ПРОГРАММУ ДИСЦИПЛИНЫ	19

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 Сервисная деятельность по видам транспорта

1.1. Область применения рабочей учебной программы

Рабочая учебная программа дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта), укрупненной группы 43.00.00 Сервис и туризм.

1.2 Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: входит в общепрофессиональные дисциплины профессионального учебного цикла.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;
- определять критерии качества оказываемых услуг;
- использовать различные средства делового общения;
- анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в нем индивидов;
- управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;
- выполнять требования этики в профессиональной деятельности.

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;
- потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;
- сущность услуги как специфического продукта;
- понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности;
- правила обслуживания населения;
- организацию обслуживания потребителей услуг;
- способы и формы оказания услуг;
- нормы и правила профессионального поведения и этикета;

- особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания;
- этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;
- критерии и составляющие качества услуг;
- психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.

Формируемые общие компетенции, включающие в себя способность:

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 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

Формируемые профессиональные компетенции, включающие в себя способность:

ПК 2.1. Организовывать обслуживание пассажиров на станциях и вокзальных комплексах железнодорожного транспорта, в том числе пассажиров особых категорий (пассажиров с детьми, пассажиров с инвалидностью, пассажиров с животными, VIP-пассажиров).

ПК 2.2. Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия, в том числе при нарушениях графика движения поездов.

ПК 2.3. Организовывать, проводить и контролировать мероприятия по обеспечению транспортной безопасности и безопасности движения поездов в пунктах отправления и прибытия пассажиров.

Освоение содержания дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность по видам транспорта способствует достижению целей воспитания:

- содействие профессионально-личностному развитию обучающегося;

- создание условий для формирования личности гражданина и патриота России с присущими ему ценностями, взглядами, установками, мотивами деятельности и поведения, а также формирования высоконравственной личности и специалиста, востребованного обществом, компетентного, ответственного, свободно владеющего своей профессией, готового к постоянному профессиональному росту, социальной и профессиональной мобильности, стремящегося к саморазвитию и самосовершенствованию формированию личностных результатов:

ЛР1 Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.

ЛР2 Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.

ЛР3 Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.

ЛР4 Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионально конструктивного «цифрового следа».

ЛР8 Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.

ЛР10 Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.

ЛР11 Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.

1.4. Количество часов на освоение рабочей учебной программы дисциплины:

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

объем ОП -73 часа, в том числе:

обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося - 64 часа;

из них в форме практической подготовки – 22 часа;

самостоятельная работа обучающегося – 1 час;

консультация – 2 часа;

промежуточная аттестация – 6 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

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

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	<i>73</i>
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	<i>64</i>
в том числе:	
лекции, уроки	<i>42</i>
практические занятия	<i>22</i>
из них в форме практической подготовки	<i>22</i>
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	<i>1</i>
Консультации	<i>2</i>
Промежуточная аттестация в форме: <i>Экзамена - 3 семестр / 1 семестр</i>	<i>6</i>

2.2. Тематический план и содержание дисциплины **Сервисная деятельность**

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся (уровень освоения)	Объем часов, в т.ч. в форме практической подготовки	Компетенции
1	2	3	4
	3 семестр, 2 курс / 1 семестр, 1 курс		
Раздел I. Сущность, роль и история сервисной деятельности	Содержание дисциплины и ее задач, связь с другими учебными дисциплинами. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Основные понятия и определения: услуга, сервис.	24/10	
Тема 1.1.	Содержание учебного материала	4	
	1 Сервис как деятельность, классификация видов сервиса. Понятия: «Сервис», «Сервисная деятельность», «Услуга». Формы человеческой деятельности. Классификация видов сервиса по сферам его осуществления.	2	ОК 01-ОК 03 ЛР 1-3
	2 Историческое развитие сервисной деятельности. Анализ развития сервисной деятельности в историко-хронологическом контексте. Анализ развития сервисной деятельности в формационном контексте	2	
	Практические занятия (в форме практической подготовки)	4/4	
	Практическое занятие 1 Определение основ сервисной деятельности.	2	ОК 02, ОК 04 ПК.2.1 ЛР 1-4
	Практическое занятие 2 Этапы развития сервисной деятельности.	2	
Тема 1.2. Понятия потребностей и «контактной зоны» в сервисной деятельности	Содержание учебного материала	10	
	1 Сервисная деятельность как способ удовлетворения потребностей человека Классификация и характеристика потребностей в услугах и сервисном обслуживании. Обслуживание потребителей в контактной зоне. Основные правила обслуживания потребителей. Показатели эффективности сервисной деятельности организации. Теория организации обслуживания.	2	ОК 01-ОК 03 ОК 05 ЛР 1-4
	2 Понятие потребностей и их классификация. Определение потребностей. Классификации потребностей. Структурный анализ системы потребностей.	2	

1	2	3	4
	3 Поведение потребителей и процесс принятия ими решения Определение потребительской среды в сфере услуг. Клиенты и их потребности. Факторы, влияющие на покупательское поведение. Процесс принятия решения потребителем. Специфические аспекты покупки услуг. Поведения потребителей деловых услуг	2	OK 02, OK 04 ПК.2.1 ЛР 4,11
	4 Психология процесса обслуживания. Понятие “контактной зоны”. Тактика обслуживания. Поведенческие закономерности. Процесс совершения заказа. Факторы принятия решения.	2	
	5 Этические основы сервисной деятельности. Принципы и категории этики. Этические нормы. Нормы служебной этики. Понятие управленческой этики, ее признаки. Инструменты воздействия на людей. Этика и современное управление в сервисе.	2	
	Практические занятия (в форме практической подготовки)	6/6	
	Практическое занятие 3 Оценка потребностей клиентов в сервисных услугах	2	
	Практическое занятие 4 Выбор модели поведения в заданной ситуации	2	
	Практическое занятие 5 Определение этических и психологических аспектов	2	
Раздел 2. Формирование рынка услуг и его особенности		14/6	
Тема 2.1. Понятие и отраслевая структура сферы сервиса	Содержание учебного материала	4	OK 01-OK 03 ЛР 1-4
	1 Состав и структура сферы услуг. Классификация сферы услуг. Функциональное назначение сервиса.	2	
	2 Комплексная классификация услуг. Производственный сервис. Сервис сферы общественного устройства (назначения). Интеллектуальный сервис. Сервис в сфере обращения товаров и услуг. Хозяйственный сервис.	2	
	Практические занятия (в форме практической подготовки)	4/4	
	Практическое занятие 6 Характер процесса предоставления услуг	2	
	Практическое занятие 7 Изучение и анализ классификатора ОКУН		
Тема 2.2. Качество услуги в сервисной деятельности	Содержание учебного материала	4	OK 01,-OK 03 ЛР 1-4
	1 Показатели качества услуг и уровня обслуживания населения. Пути повышения качества услуг. Политика в области качества. Программы повышения качества услуги	2	
	2 Стандартизация в управлении качеством. Определение и цели стандартизации. Современные методы управления качеством. Сертификация.	2	
	Практические занятия (в форме практической подготовки)	2/2	

1	2	3	4
	Практическое занятие 8. Исследование показателей качества и уровня услуг обслуживания.	2	ОК 02, ОК 04 ПК 2.2 ЛР 4,11
Раздел 3. Транспортное обслуживание в сервисе		26/6	
Тема 3.1 Основы сервисной деятельности в пассажирских перевозках	Содержание учебного материала	4	
	1 Транспортные услуги. Основные понятия, сущность, роль в сервисной деятельности. Вид транспортной услуги. Особенности и структура транспортного сервиса. Задачи транспортного сервиса	2	ОК 01-ОК 03, ОК05, ОК 09 ЛР4,11
	2 Правовое обеспечение транспортных услуг. Государственное регулирование транспортной деятельности. Механизмы государственного управления. Лицензирование транспортной деятельности. Законодательная база сервиса в пассажирских перевозках	2	
	Практические занятия (в форме практической подготовки)	2/2	
	Практическое занятие 9 Исследование показателей качества и уровня услуг обслуживания.	2	ОК 02, ОК 04 ПК 2.1 ЛР4,11
Тема 3.2 Виды и способы транспортных услуг	Содержание учебного материала	8	
	1 Авиaperевозки. Международное и внутреннее сообщение. Договор о воздушной перевозке пассажира, груза. Факторы, определяющие роль авиaperевозок для сферы сервиса. Правовое регулирование воздушных перевозок	2	ОК 01-ОК 03 ЛР 1-4,8,11
	2 Роль железнодорожного транспорта в системе транспортного обслуживания. Преимущества и недостатки железнодорожного транспорта. Показатели эффективности перевозок. Культура обслуживания на железнодорожном транспорте	2	
	3 Автотранспорт в системе транспортного обслуживания. Роль, преимущества и недостатки автомобильного транспорта. Правовые основы перевозки пассажиров автомобильным транспортом.	2	
	4 Водный транспорт в системе транспортного обслуживания. Типы водного транспорта. Функции водного транспорта.	2	
Тема 3.3 Качественные показатели транспортно сервиса	Содержание учебного материала	8	
	1 Качество транспортного сервиса Понятие и показатели качества транспортного сервиса. Уровни качества транспортного сервиса. Принципы обеспечения и управления качеством услуг. Классификация показателей качества пассажирских перевозок.	2	ОК 01-ОК 03 ЛР 1-4,8,11
	2 Состояние и перспективы развития транспортного обслуживания в сервисе. Рынок как основа транспортного сервиса. Рынок транспортных услуг	2	
	3 Сертификация и стандартизация транспортного сервиса. Уровни сертификации. Объекты сертификации на транспорте	2	

1	2	3	4
	4 Рынок транспортных услуг	2	
	Практические занятия (в форме практической подготовки)	4/4	
	Практическое занятие 10 Разработка опросного листа для оценки удовлетворенности потребителя услуги	2	ОК 02, ОК 04 ПК.2.1 ЛР 4,11
	Практическая работа 11 Сегментация рынка услуг	2	
	Самостоятельная работа – подготовка к промежуточному контролю	1	
	Консультации	2	
	Экзамен	6	
	Всего:	73	
	В том числе:		
	Лекции, уроки	42	
	Практические занятия	22	
	Самостоятельная работа	1	
	Консультация	2	
	Экзамен	6	

Примечание:

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1 уровень – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);

2 уровень – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);

3 уровень – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация рабочей учебной программы дисциплины не требует наличия специального кабинета по ФГОС СПО, занятия могут проводиться в любом кабинете.

Оборудование учебного кабинета:

- рабочее место преподавателя;
- рабочие места для обучающихся;
- комплект нормативных документов;
- комплект учебно-наглядных пособий;
- учебно-методический комплекс дисциплины.

Технические средства обучения:

- переносное мультимедийное оборудование.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, интернет-ресурсов

1. Основная учебная литература:

1.1. Велединский В.Г. Сервисная деятельность: учебник для студ. СПО.- М.: КНОРУС, 2019. -192 с.

2. Дополнительная учебная литература:

2.1. Кулибанов В.В. Сервисная деятельность. Маркетинг: учебник и практикум для студ. СПО.- М.: ИНФРА-М, 2019.- 259 с.

2.2 Свириденко Ю. П., Хмелев В. В. Сервисная деятельность в обслуживании населения: Издательство "Лань" 2022 -192 с.

3. Интернет ресурсы:

3.1. Электронно-библиотечная система «Лань» <http://e.lanbook.com>

3.2. Сайт ОАО «РЖД» <http://www.rzd.ru/>

3.3 Официальный сайт компании "КонсультантПлюс" www.consultant.ru

3.4. <http://rzd.ru/> - официальный сайт ОАО «РЖД»

4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися самостоятельных работ.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
уметь: - соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов	Выполнение практических работ 1-11, самостоятельных работ, экзамен
- определять критерии качества оказываемых услуг, применять и использовать различные средства делового общения	Выполнение практических работ 1-11, тестирование, экзамен
- анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в них индивидов	Выполнение практических работ 1-11, тестирование, экзамен
- управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности	Выполнение практических работ 1-11, самостоятельных работ, экзамен
- выполнять требования этики в профессиональной деятельности	Выполнение практических работ 1-11, самостоятельных работ, экзамен
знать: - социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	Защита практических работ 1-2, тестирование, экзамен
- потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса	Выполнение и защита практической работы 3, самостоятельных работ, экзамен
- сущность услуги как специфического продукта	Выполнение и защита практических работ 1-11, самостоятельных работ, экзамен
- понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности	Тестирование, выполнение и защита практических работ 1-11, самостоятельных работ, экзамен
- правил обслуживания населения	Выполнение и защита практических работ 1-11, самостоятельных работ, экзамен
- организацию обслуживания потребителей услуг	Выполнение и защита практических работ 1-11, тестирование, экзамен
- способы и формы оказания услуг	Выполнение и защита практических работ 1-5, тестирование, экзамен
- нормы и правила профессионального поведения и этикета	Выполнение и защита практических работ 6-10, самостоятельных работ, экзамен

- особенности делового общения и его специфика в сфере обслуживания	Выполнение и защита практических работ 6-11, тестирование, экзамен
- этика взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями	Тестирование, выполнение и защита практических работ 1-11, самостоятельных работ, экзамен
- критерии и составляющие качества услуг	Выполнение и защита практических работ 1-11, самостоятельных работ, экзамен
- психологические особенности делового общения и их специфику в сфере обслуживания	Тестирование, выполнение и защита практических работ 1-11, самостоятельных работ, экзамен

Результаты (формируемые общие и профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки (с применением активных и интерактивных методов)
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<p>Умеет распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы составлять план действия определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p> <p>Знает актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить основные источники</p>	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях, оценка при опросе по выполнению внеаудиторной самостоятельной работы.

	<p>информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях методы работы в профессиональной и смежных сферах структуру плана для решения задач порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>	
<p>ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Умеет определять задачи для поиска информации определять необходимые источники информации планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию выделять наиболее значимое в перечне информации оценивать практическую значимость результатов поиска оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач</p> <p>Знает номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях, оценка при опросе по выполнению внеаудиторной самостоятельной работы.</p>

	информатизации порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Умеет определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности применять современную научную профессиональную терминологию определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности презентовать бизнес-идею определять источники финансирования Знает содержание актуальной нормативно-правовой документации современная научная и профессиональная терминология возможные траектории профессионального развития и самообразования основы предпринимательской деятельности; основы	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях, оценка при опросе по выполнению внеаудиторной самостоятельной работы.

	<p>финансовой грамотности правила разработки бизнес-планов порядок выстраивания презентации кредитные банковские продукты</p>	
<p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>Умеет организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности Знает психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности основы проектной деятельности</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях, оценка при опросе по выполнению внеаудиторной самостоятельной работы.</p>
<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>Умеет грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе Знает особенности социального и культурного контекста правила оформления документов и построения устных сообщений</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях, оценка при опросе по выполнению внеаудиторной самостоятельной работы.</p>
<p>ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	<p>Умеет соблюдать нормы экологической безопасности определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности, осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях, оценка при опросе по выполнению внеаудиторной самостоятельной работы.</p>

	<p>региона</p> <p>Знает</p> <p>правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности</p> <p>основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности</p> <p>пути обеспечения ресурсосбережения</p> <p>принципы бережливого производства</p> <p>основные направления изменения климатических условий региона</p>	
<p>ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>Умеет</p> <p>понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы</p> <p>участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы</p> <p>строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности</p> <p>кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые)</p> <p>писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p> <p>Знает</p> <p>правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы</p> <p>основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика)</p> <p>лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях, оценка при опросе по выполнению внеаудиторной самостоятельной работы.</p>

	особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности	
ПК 2.1. Организовывать обслуживание пассажиров на станциях и вокзальных комплексах железнодорожного транспорта, в том числе пассажиров особых категорий (пассажиров с детьми, пассажиров с инвалидностью, пассажиров с животными, VIP-пассажиров).	Навык: определения оптимальных возможностей и методов оказания услуг железнодорожного транспорта с учетом индивидуальных потребностей особых категорий пассажиров Умения: осуществлять обслуживание особых категорий пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта Знания: правила и условия перевозок особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями)	Наблюдение и оценка при проведении устного контроля на практических занятиях; Экспертная оценка деятельности в форме опроса по выполнению самостоятельной работы Защиты курсовой работы. Оценка за дифференцированный зачет Оценка на экзамене квалификационном
ПК 2.2. Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия, в том числе при нарушениях графика движения поездов.	Навык: информационно-справочного обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта. Умения: осуществлять информационно-справочное обслуживание пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта; своевременно предоставлять пассажирам информацию о прибытии и отправлении транспорта; работать с техническими средствами связи Знания: технологию информационно-справочного обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта; организацию связи на транспорте	Наблюдение и оценка при проведении устного контроля на практических занятиях; Экспертная оценка деятельности в форме опроса по выполнению самостоятельной работы Защиты курсовой работы. Оценка за дифференцированный зачет Оценка на экзамене квалификационном
ПК 2.3. Организовывать, проводить и контролировать мероприятия по обеспечению транспортной безопасности и безопасности движения поездов в пунктах	Навык: выполнения установленных мероприятий по обеспечению безопасности на транспорте; Умения: выполнять установленные мероприятия	Наблюдение и оценка при проведении устного контроля на практических занятиях; Экспертная оценка деятельности в форме опроса по выполнению

<p>отправления и прибытия пассажиров.</p>	<p>по обеспечению транспортной безопасности; Знания: понятие надежности и безопасности на транспорте; структуру и функции службы безопасности на транспорте; содержание мероприятий по обеспечению безопасности на транспорте; порядок и систему взаимодействия службы безопасности транспорта с другими службами и ведомствами; порядок обеспечения транспортной безопасности и безопасности движения поездов; технические средства досмотра, системы видеонаблюдения; видеотерминальное оборудование, инструменты выявления диверсионно-террористических средств; порядок действий персонала в чрезвычайных ситуациях на железнодорожном транспорте</p>	<p>самостоятельной работы Защиты курсовой работы. Оценка за дифференцированный зачет Оценка на экзамене квалификационном</p>
---	---	---

**5. ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ,
ВНЕСЕННЫХ В РАБОЧУЮ УЧЕБНУЮ ПРОГРАММУ
ДИСЦИПЛИНЫ**

№	Дата внесения изменения	№ страницы	До внесения изменения	После внесения изменения
1				
2				