

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 ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**ПМ.02 ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСА В ПУНКТАХ ОТПРАВЛЕНИЯ И
ПРИБЫТИЯ 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 2019

Рабочая учебная программа профессионального модуля разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта по специальности СПО 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта), утвержденной приказом Министерства образования и науки РФ № 470 от 7 мая 2014г. (базовая подготовка).

РАССМОТРЕНО

ЦМК *специальности*

38.02.01, 43.02.06

протокол № 7 от «19» июня 2019 г.

Председатель ЦМК


(подпись)

А.Г. Клименко
(И.О.Ф)

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора колледжа по УВР

 О.Н. Иванова

(подпись)

(И.О.Ф)

« 19 » июня 2019 г.

Разработчики:

Фригауф Г.А., преподаватель профессиональных дисциплин высшей квалификационной категории, УУКЖТ

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	3
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	17
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	19
6. ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ, ВНЕСЕННЫХ В РАБОЧУЮ УЧЕБНУЮ ПРОГРАММУ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	24

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ. 02 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта

1.1. Область применения программы

Рабочая учебная программа профессионального модуля является частью Программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта), укрупненной группы 43.00.00 Сервис и туризм, в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД) **Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта** и соответствующих общих и профессиональных компетенций (ПК):

- ОК 01. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
- ОК 02. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
- ОК 03. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
- ОК 04. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения
- ОК 05. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
- ОК 06. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
- ОК 07. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
- ОК 08. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
- ОК 09. 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

1.2. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля:

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими общими и профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт:

- информационно-справочного обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта;
- определения оптимальных возможностей и методов оказания услуг транспорта с учетом индивидуальных потребностей особых категорий пассажиров;
- обслуживания пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта;

уметь:

- работать с техническими средствами связи;
- своевременно предоставлять пассажирам информацию о прибытии и отправлении транспорта;
- осуществлять справочное обслуживание пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта;
- осуществлять обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта;
- осуществлять обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта

знать:

- назначение информационно-справочных и консалтинговых систем на транспорте;
- организацию связи на транспорте;
- технические средства связи, применяемые в производственно-диспетчерской системе управления сервисом на транспорте;

- технологию информационно-справочного обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта;
- правила и условия перевозок особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями);
- перечень услуг комнаты матери и ребенка;
- технологию обслуживания особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта;
- перечень и технологию оказания услуг пассажирам в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.

1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:

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

объем ОП – 351 часов, включая:

во взаимодействии с преподавателем – 234 часа, в том числе:

лекция, урок – 92 часа;

практические занятия – 124 часа;

курсовую работу – 18 часов;

учебную практику – 108 часов;

производственную практику – 72 часа.

самостоятельную работу обучающегося – 117 часов.

промежуточную аттестацию

в форме дифференцированного зачета (МДК.02.01, 6 семестр/4 семестр)

в форме экзамена квалификационного (6 семестр/4 семестр)

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Код	Наименование результата обучения
ПК 2.1	Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия транспорта
ПК 2.2	Организовывать обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта
ПК 2.3	Организовывать обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, 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 в 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

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля

Очная форма обучения

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования МДК профессионального модуля	Объем ОП, часов	Во взаимодействии с преподавателем							Самостоятельная работа обучающегося, часов	Консультации	Промежуточная аттестация
			Всего, часов	в т.ч. лекция, урок, часов	в т.ч. лабораторные занятия, часов	в т.ч. практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Практика				
								Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
ПК 2.1.-ПК 2.3. ОК 1. - ОК 9.	МДК 02.01 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта	351	234	92	-	124	18	-	-	117	-	-
	УП.01.01 Учебная практика	108	108					108				
	ПП.01.01 Производственная практика (по профилю специальности), час	72	72						72			
	ПМ.01.ЭК Экзамен квалификационный	-										-
	Всего:	531	414	92	-	124	18	108	72	117	-	-

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ.01)

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

Наименование междисциплинарных курсов (МДК) и тем профессионального модуля (ПМ)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовые проекты (уровни освоения)	Объем часов	Компетенции
1	2	3	4
4 семестр, 2 курс/ 2 семестр, 1 курс			
МДК 02.01 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта		351	
Тема 1.1. Сервис в транспортном обслуживании населения	Содержание учебного материала	12	ОК 1. ОК 2. ПК 2.1.
	1. Место сервиса в транспортном обслуживании населения. Принципы и задачи транспортного сервиса. Социально-культурный, технический и технологический сервис. (2 уровень)	2	
	2. Законодательная база сервиса в пассажирских перевозках. (1 уровень)	2	ОК 1. ОК 2. ПК 2.1.
	3. Введение в сервисологию. Сервисология, как область научного знания. Нужда, желание и спрос населения в перевозках. Взаимосвязь цены транспортных услуг и спроса (2 уровень)	2	ОК 2.- ОК 3. ПК 2.1.
	4. Потребительская, географическая и демографическая сегментация рынка пассажирских услуг. (2 уровень)	2	ОК 4.- ОК 5. ПК 2.2.
	5. Психологическая сегментация, сегментация по типу поведения и конкурентам. Оценка сегментации транспортного рынка. (2 уровень)	2	ОК 4.- ОК 5. ПК 2.1.
	6. Транспортный продукт, структура уровней продукта. Пакеты транспортных товаров и услуг. (1 уровень)	2	ОК 4.- ОК 5. ПК 2.1.
	Практические занятия	12	
	Практическое занятие 1 Построение схемы нормативной базы сервиса в пассажирских перевозках (2 уровень)	2	ОК 2. ОК 9. ПК 2.1.
	Практическое занятие 2 Выполнение сегментации рынка транспортных услуг (по потребностям) (2 уровень)	2	ОК 1. ОК 6. ОК 7. ПК 2.1.
	Практическое занятие 3 Выполнение сегментации рынка транспортных услуг (по конкурентам) (2 уровень)	2	ОК 6. ОК 7. ПК 2.1.
	Практическое занятие 4 Изучение пакетов транспортных услуг (3 уровень)	2	ОК 2. ОК 8. ПК 2.1
	Практическое занятие 5 Позиционирование и продвижение транспортного продукта на рынок (2 уровень)	2	ОК 3. ПК 2.1.
Практическое занятие 6 Изучение маркетинговых подходов в транспортном обслуживании населения (2	2	ОК 4. ОК 5.	

	уровень)		ПК 2.1.	
Тема 1.2. Информационно-справочное обслуживание пассажиров	Содержание учебного материала		14	
	1.	Информационные услуги. Требования к предоставляемой информации. Связь транспортных и информационных услуг. Взаимодействие информационных технологий в транспортном сервисе. Организация связи на транспорте. (2 уровень)	2 ОК 2. ПК 2.1.	
	2.	Структура автоматизированной комплексной системы транспортного обслуживания. (1 уровень)	2 ОК 2. ПК 2.1.	
	3.	Производственно-диспетчерская система управления сервисом. Технические средства связи, применяемые в производственно-диспетчерской системе управления сервисом на железнодорожном транспорте. Модели современных технических средств. (1 уровень)	2 ОК 8. ПК 2.1.	
	4.	Способы отображения информации. Визуальная (зрительная) справочная информация. Радиотрансляционная и устная информация. Их подтипы, характеристика. Система информирования пассажиров на железнодорожных вокзалах. Схема организации системы информирования пассажиров. Информационное табло расписания движения поездов, принцип его работы. (2 уровень)	2 ОК 2. ПК 2.1.	
	5.	Сенсорные киоски. Функции сенсорных киосков, их особенность, характеристика, преимущества и принцип работы. Список задач, которые решает установка киосков на вокзалах. Окупаемость затрат на установку сенсорных киосков. (1 уровень)	2 ОК 2. ПК 2.2.	
	6.	Инновационные технологии в информационном обслуживании. Требования к устройствам отображения технологической информации. Их классификация и характеристика. Условные графические обозначения и индикация. Рекомендации по организации взаимодействия персонала с техническими средствами компьютерных систем управления. (1 уровень)	2 ОК 3. ПК 2.1.	
	7.	Информационно-вычислительный центр железнодорожного транспорта (ИВЦ). История создания. Назначение ИВЦ, его основные задачи и функции. Основные автоматизированные системы управления и их функциональные назначения. (2 уровень)	2 ОК 2. ПК 2.1.	
	Практические занятия		30	
	Практическое занятие 7 Рассмотрение укрупненных групп справочной информации (2 уровень)		2	ОК 1. ПК 2.1.
	Практическое занятие 8 Изучение форм организации информационно-справочного обслуживания пассажиров (3 уровень)		2	ОК 2. ПК 2.1.
	Практическое занятие 9 Изучение характеристик информационной системы для пассажиров на вокзале (2 уровень)		2	ОК 2. ПК 2.1.
	Практическое занятие 10 Изучение работы Единого информационно-сервисного центра РЖД (ЕИСЦ) (2 уровень)		2	ОК 2. ПК 2.1.
	Практическое занятие 11 Изучение типовых требований к качеству услуг, предоставляемых пассажирам в скором пригородном сообщении (часть 32) (2 уровень)		2	ОК 4. ОК 5. ПК 2.1.
	Практическое занятие 12 Определение критериев по созданию качественных информационных услуг (2 уровень)		2	ОК 2. ПК 2.1.
Практическое занятие 13 Расчет показателей обслуживания пассажиров в справочном бюро вокзала (2 уровень)		2	ОК 4. ПК 2.1.	
Практическое занятие 14 Расчет показателей обслуживания пассажиров при продаже билетов (2 уровень)		2	ОК 4. ПК 2.1.	

	Практическое занятие 15 Разработка веб-сайта для транспортной компании (2 уровень)	2	ОК 4. ОК 5. ПК 2.1.	
	Практическое занятие 16 Изучение веб-сайта РЖД (3 уровень)	2	ОК 2.ОК 9. ПК 2.1.	
	Практическое занятие 17 Анализ фирменного стиля РЖД как визуальной информации (3 уровень)	2	ОК 6. ОК 7. ПК 2.1.	
	Практическое занятие 18 Построение информационной магистрали (2 уровень)	2	ОК 2. ПК 2.1.	
	Практическое занятие 19 Изучение информационно-справочного обслуживания на авиатранспорте (3 уровень)	2 2	ОК 3. ПК 2.1.	
	Практическое занятие 20 Изучение информационно-справочного обслуживания на автотранспорте (3 уровень)	2	ОК 3. ПК 2.3.	
	Практическое занятие 21 Определение структуры сообщений о возможной угрозе жизни и здоровью пассажиров (3 уровень)	2	ОК 4. ПК 2.1.	
Учебная практика (4 семестр/2 семестр)		72		
Виды работ: Работа с нормативными документами, инструкциями, регулирующими перевозку пассажиров. Работа со средствами связи при обслуживании пассажиров Изучение порядка информационного обеспечения на транспорте при организации обслуживания пассажиров. Изучение правил и условий перевозок пассажиров.				
Производственная практика (4/ 2 семестр)		36		
Виды работ: – участие в технологическом процессе работы сервис-центра; – работа с техническими средствами связи; – предоставление пассажирам информации о прибытии и отправлении поездов; – участие в технологическом процессе работы справочного бюро; – информационно-справочное обслуживание пассажиров в пунктах отправления и прибытия поездов.				
5 семестр, 3 курс/ 3 семестр, 2 курс				
Тема 1.3. Сервис - центры по обслуживанию пассажиров	Содержание учебного материала		10	
	1.	Назначение сервис-центра. Основная цель деятельности сервис-центра. Перечень услуг, оказываемых пассажирам сервис-центром. (2 уровень)	2	ОК 1. ОК 2. ПК 2.1. ПК 2.2.
	2.	Структура сервис-центров. Организационная структура по обслуживанию и сопровождению пассажиров и экономический принцип работы. (2 уровень)	2	ОК 2. ПК 2.1.-2.3.
	3.	Сертификация услуг сервис-центров. Органы сертификации. Порядок и условия сертификации услуг. (1 уровень)	2	ОК 2.- ОК 4.
	4.	Общий принцип работы вокзала, служебных и торговых помещений. Сервисное обслуживание пассажиров на вокзале. Организация работ билетных касс дальнего следования и пригородного сообщения. (2 уровень)	2	ОК 1. ПК 2.1.-2.3.

5.	Сервис-центр и туризм. Транспортные услуги в туризме. Понятие «туризм». Туристский продукт, туристский товар, туристская услуга. (2 уровень)	2	ОК 2. ПК 2.1.-2.3.
Практические занятия		30	
	Практическое занятие 22 Разработка торговой марки сервис-центра (3 уровень)	2	ОК 1. ПК 2.1.-2.3.
	Практическое занятие 23 Разработка структуры сервис-центра (3 уровень)	2	ОК 2. ОК 8. ПК 2.1.-2.3.
	Практическое занятие 24 Рассмотрение экономического принципа работы сервис-центра (общая схема) (2 уровень)	2	ОК 2. ОК 3. ПК 2.1.-2.3.
	Практическое занятие 25 Рассмотрение экономического принципа работы сервис-центра (частный случай) (2 уровень)	2	ОК 2. ОК 3. ПК 2.1.-2.3.
	Практическое занятие 26 Обоснование экономической эффективности работы сервис-центра (2 уровень)	2	ОК 2. ОК 9. ПК 2.1.-2.3.
	Практическое занятие 27 Разработка модели клиента в разных условиях (3 уровень)	2	ОК 2. ОК 6. ОК 7. ПК 2.1.-2.3.
	Практическое занятие 28 Формулировка правил делового этикета работников сервис-центра (2 уровень)	2	ОК 2. ОК 6. ОК 7. ПК 2.1.-2.3.
	Практическое занятие 29 Выявление перспектив развития сервисного обслуживания в дальнем сообщении (2 уровень)	2	ОК 8. ПК 2.1.-2.3.
	Практическое занятие 30 Определение основных направлений развития сервисного обслуживания в пригородном железнодорожном сообщении (2 уровень)	2	ОК 4. ПК 2.1.- ПК 2.3.
	Практическое занятие 31 Изучение маршрутов железнодорожных туров (2 уровень)	2	ОК 4. ОК 5. ПК 2.1.-2.3.
	Практическое занятие 32 Изучение вариантов схем прокладки туристических маршрутов в международном сообщении (2 уровень)	2	ОК 4. ОК 5. ПК 2.1.-2.3.
	Практическое занятие 33 Проработка вариантов схем прокладки туристических поездов в РФ (3 уровень)	2	ОК 2. ОК 9. ПК 2.1.-2.3.
	Практическое занятие 34 Формирование сервис-центром туристического продукта (2 уровень)	2	ОК 2. ОК 9. ПК 2.1.-2.3.
	Практическое занятие 35 Разработка маркетинговых целей для сервис-центров (3 уровень)	2	ОК 8. ПК 2.1.-2.3.
	Практическое занятие 36 Рассмотрение путей развития вокзального комплекса (2 уровень)	2	ОК 2. ПК 2.2.-2.3.
Тема 1.4. Организация обслуживания особых		10	
	Содержание учебного материала		
1.	Технология обслуживания особых категорий пассажиров железнодорожного транспорта. Пассажиров	2	ОК 1.

категорий пассажиров в пунктах отправления и прибытия железнодорожного транспорта		с ограниченными возможностями. Установка и месторасположение пандусов. Подъемные площадки. (2 уровень)		ПК 2.2.
	2.	Обслуживание пассажиров с детьми. Правила перевозки детей в поездах дальнего следования и в поездах пригородного сообщения. Тарифы и скидки. (2 уровень)	2	ОК 2. ПК 2.2.
	3.	Зарубежный опыт транспортного обслуживания пассажиров особых категорий. Обслуживание пассажиров особых категорий за рубежом и на других видах транспорта. (2 уровень)	2	ОК 8. ПК 2.2.
	4.	Правила перевозки льготных пассажиров. Категории льгот. Порядок их получения. (2 уровень)	2	ОК 2. ПК 2.2
	5.	Направления совершенствования транспортных услуг для отдельных категорий пассажиров. Этика делового общения. Поведение работника контактной зоны при обслуживании отдельных категорий граждан, а также групп людей. (2 уровень)	2	ОК 2. ПК 2.1- .2.2
	Практические занятия		28	
		Практическое занятие 37 Изучение порядка взаимодействия пассажира с ограниченными возможностями и железной дороги (2 уровень)	2	ОК 2. ПК 2.2.
		Практическое занятие 38 Рассмотрение порядка предоставления маломобильным пассажирам отдельных видов услуг на вокзалах (2 уровень)	2	ОК 4. ОК 5. ПК 2.2.
		Практическое занятие 39 Рассмотрение пассажирского комплекса как доступной среды для пассажиров с ограниченными возможностями (3 уровень)	2	ОК 6. ОК 7. ПК 2.2.
		Практическое занятие 40 Характеристика лиц, сопровождающих пассажиров с ограниченными возможностями (2 уровень)	2	ОК 2. ПК 2.2.
		Практическое занятие 41 Решение ситуационных задач при оказании услуг пассажирам с ограниченными возможностями (3 уровень)	2	ОК 8. ОК 9. ПК 2.2.
		Практическое занятие 42 Знакомство с документами, необходимыми при оформлении проездных документов для ОГП (2 уровень)	2	ОК 8. ОК 9. ПК 2.2.
		Практическое занятие 43 Изучение документов, необходимых при оформлении проездных документов для ОГП (2 уровень)	2	ОК 2. ОК 3. ПК 2.2.
		Практическое занятие 44 Знакомство с правилами перевозки пассажирами домашних животных (2 уровень)	2	ОК 2. ОК 4. ПК 2.2.
		Практическое занятие 45 Изучение типы поездов и категорий вагонов для пассажиров (3 уровень)	2	ОК 2. ПК 2.1.
		Практическое занятие 46 Знакомство с правами пассажиров на железнодорожном транспорте (2 уровень)	2	ОК8. ПК 2.2.-2.3.
		Практическое занятие 47 Систематизация льгот на железнодорожном транспорте (3 уровень)	2	ОК 2. ПК 2.2.
		Практическое занятие 48 Работа с документами, подтверждающими право на льготу при оформлении проездных документов (2 уровень)	2	ОК 2. ОК 3. ПК 2.2.
		Практическое занятие 49 Применение профессиональных качеств работников вокзала или сервис-центра при обслуживании особых категорий пассажиров (3 уровень)	2	ОК 6. ОК 7. ПК 2.2.
		Практическое занятие 50 Сертификации услуг, предоставляемых пассажирам особых категорий (2 уровень)	2	ОК 2. ОК 4. ПК 2.2.
Учебная практика (5 семестр/3 семестр)		36		
Виды работ:				
Анализ и представление технологии обслуживания особых категорий пассажиров в пунктах отправления (по видам транспорта).				

Анализ и представление технологии обслуживания особых категорий пассажиров в пути (по видам транспорта). Анализ и представление технологии обслуживания особых категорий пассажиров в пунктах прибытия (по видам транспорта). Анализ и представление технологии обслуживания VIP пассажиров в пунктах отправления (по видам транспорта). Анализ и представление технологии обслуживания VIP пассажиров в пунктах прибытия (по видам транспорта)		
Производственная практика (5 семестр/ 3 семестр)	36	
Виды работ: – участие в технологическом процессе работы региональной дирекции по обслуживанию пассажиров (РДОП) (в качестве проводника вагона и др.).		
Тематика курсовых работ: 1.Обслуживание как комплекс мероприятий по предоставлению услуг на транспорте. 2..Правовое обеспечение пассажирских перевозок. 3.Культура обслуживания пассажиров. 4.Организация обслуживания пассажиров на железнодорожном транспорте. 5.Информационно—справочные системы обслуживания пассажиров. 6.Организация обслуживания пассажиров в местах отправления и прибытия транспорта (на примере вокзала). 7.Организация обслуживания особых категорий пассажиров (на конкретном примере). 8.Анализ деятельности, оценка качества и предложения по развитию комплекса по обслуживанию пассажиров (на конкретном примере). 9. Сравнение комплекса предоставления услуг для пассажиров на разных видах транспорта. 10.Оценка качества предоставления комплекса услуг пассажирам (на примере вокзала, компании). 11. Текущее состояние и пути развития комплекса по обслуживанию пассажиров (на примере вокзала, компании). 12.Технология работы с жалобами клиентов в пунктах отправки и прибытия транспорта 13. Модель клиента и совершенствование сервисного обслуживания. 14. Туристические услуги в сфере сервиса на железнодорожном транспорте. 15.Маркетинговые исследования в сфере сервиса. 16. Сравнение российского и зарубежного опыта работы с пассажирами с ограниченными возможностями. 17. Пути развития направления работы с пассажирами с ограниченными возможностями. 18.Обслуживание VIP пассажиров в пунктах отправления и прибытия.		
Обязательная аудиторная учебная нагрузка по курсовому проекту (7 семестр/5 семестр)	18	
Введение в курсовую работу.	2	
Составление плана, введения.	2	
Изучение теоретических вопросов по исследуемому объекту.	2	
Рассмотрение практической направленности объекта исследования.	2	
Изучение вопроса взаимодействия теоретического и практического использования объекта исследования.	2	
Анализ и оценка состояния исследуемого объекта.	2	
Формирование путей совершенствования использования объекта.	2	
Оформление заключения, списка использованных источников, приложений.	2	
Подведение итога исследования.	2	

6 семестр, 3 курс/ 4 семестр, 2 курс			
Тема 1.5. Обслуживание пассажиров бизнес - и эконом класса и класса «люкс»	Содержание учебного материала		46
	1.	Введение в обслуживание VIP- пассажиров (2 уровень)	2 ОК 2. ПК 2.3.
	2.	Формы обслуживания клиентов (3 уровень)	2 ОК 2. ПК 2.3.
	3.	Основные тренды отрасли обслуживания клиентов (2 уровень)	2 ОК 4. ОК 5. ПК 2.3.
	4.	Особенности фирменных поездов (3 уровень)	2 ОК 4. ОК 5. ПК 2.3.
	5.	Особенности вагонов ЛЮКС (2 уровень)	2 ОК 2. ПК 2.3.
	6.	Характеристика специальных вагонов (2уровень)	2 ОК 2. ПК 2.3.
	7.	Характеристика поездов премиум-класса и вагоны преимум-класса (2 уровень)	2 ОК 4. ОК 5. ПК 2.3.
	8.	VIP- обслуживание пассажиров в поездах Германии (2 уровень)	2 ОК 4. ОК 5. ПК 2.3.
	9.	VIP – туризм (2 уровень)	2 ОК 2. ПК 2.3.
	10	Виды туристического продукта, тура в VIP – туризме (2 уровень)	2 ОК 4. ПК 2.1. ПК 2.3.
	11	Таймшер- как инновационный методов сервиса туристских фирм (1 уровень)	2 ОК 9. ПК 2.3.
	12	Обслуживание VIP в организация цивилизационных туров (2 уровень)	2 ОК 9. ПК 2.3.
	13	Делегации и их прием (2 уровень)	2 ОК 2. ПК 2.3.
	14	Понятие, виды и требования к кейтерингу (1 уровень)	2 ОК 2. ПК 2.3.
	15	Опыт кейтеринга в других странах (2 уровень)	2 ОК 4. ОК 5. ПК 2.3.
	16	Опыт кейтеринга в России (2 уровень)	2 ОК 4. ОК 5. ПК 2.3.
	17	Изучение технологий производственного комплекса ООО «ЕСП» (2 уровень)	2 ОК 2. ПК 2.3.
	18	Корпоративная система развития клиентоориентированности холдинга «РЖД» (2 уровень)	2 ОК 4. ОК 5. ПК 2.3.
	19	Нормативные документы по вопросу клиентоориентированности РЖД (2 уровень)	2 ОК 4. ОК 5. ПК 2.3.
	20	Опыт работы железных дорог по развитию клиентоориентированности (Юго-Восточная железная дорога) (2 уровень)	2 ОК 4. ОК 5. ПК 2.3.
	21	Опыт работы ФПК по развитию клиентоориентированности (2 уровень)	2 ОК 4. ОК 5. ПК 2.3.
	22	Фиделизация как прием привлечения клиентов (2 уровень)	2 ОК 2. ПК 2.3.
	23	Речевые шаблоны сервиса, ориентированного на клиента (2 уровень)	2 ОК 2. ПК 2.3.
	Практические занятия	24	
	Практическое занятие 51 Изучение классов обслуживания в вагонах поездов РЖД (2 уровень)	2 ОК 2. ПК 2.3.	
	Практическое занятие 52 Изучение условий в VIP поезде от РЖД (3 уровень)	2 ОК 4. ОК 5. ПК 2.3.	

	Практическое занятие 53 Изучение VIP поездов конкурентов РЖД (3 уровень)	2	ОК 9. ПК 2.3.
	Практическое занятие 54 Изучение обслуживания в поезде «Гранд-Экспресс» (2 уровень)	2	ОК 9.ПК 2.3.
	Практическое занятие 55 Обслуживание VIP-пассажиров в самолетах (2 уровень)	2	ОК 2.ПК 2.3.
	Практическое занятие 56 Знакомство с этикетом организации международных встреч (3 уровень)	2	ОК 6. ОК 7. ПК 2.3.
	Практическое занятие 57 Изучение приемов восстановления работоспособности для работников сервиса, необходимых в ходе обслуживания VIP- клиентов (3 уровень)	2	ОК 8. ПК 2.3.
	Практическое занятие 58 Рассмотрение знаков внимания как атрибута сервиса (3 уровень)	2	ОК 3. ПК 2.1.-ПК 2.3.
	Практическое занятие 59 Изучение цены потерянных клиентов (2 уровень)	2	ОК 1. ПК 2.2.-ПК 2.3.
	Практическое занятие 60 Изучение вопроса о роли VIP-клиентов в доходах сервис-центров (2 уровень)	2	ОК 1. ПК 2.2.-ПК 2.3.
	Практическое занятие 61 Изучение типологий личности при продаже услуги (теория и практика) (2 уровень)	2	ОК 1. ПК 2.2.-ПК 2.3.
	Практическое занятие 62 Изучение типологий личности при продаже услуги (практика) (3 уровень)	2	ОК 1. ПК 2.2.-ПК 2.3.
	Дифференцированный зачет		
	Итого по МДК	234	
	В том числе:		
	лекция, урок	92	
	практические занятия	124	
	курсовая работа	18	
	Всего за ПМ	351	
Итого:	Всего за 4 семестр/2 семестр	176	
	в том числе:		
	Лекция, урок	26	
	Практические занятия	42	
	Учебная практика	72	
	Производственная практика	36	

Итого:	Всего за 5 семестр/3 семестр	168	
	в том числе:		
	Лекция, урок	20	
	Практические занятия	58	
	Учебная практика	36	
	Производственная практика	36	
	Курсовая работа	18	
Итого:	Всего за 6 семестр/4 семестр	105	
	в том числе:	70	
	Лекция, урок	46	
	Практические занятия	24	

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).

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация рабочей программы профессионального модуля требует наличия - кабинета «Организация и управление деятельностью служб сервиса на транспорте»;

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета «Организация и управление деятельностью служб сервиса на транспорте»:

- рабочее место преподавателя;
- рабочие места для обучающихся;
- комплект нормативных документов;
- наглядные пособия (стенды);
- учебно-методический комплекс ПМ.

Технические средства обучения:

- переносное мультимедийное оборудование.

Реализация рабочей учебной программы профессионального модуля предусматривает обязательную учебную и производственную практику. Оборудование и техническое оснащение рабочих мест соответствует освоению профессиональных компетенций.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, интернет-ресурсов:

1. Основная учебная литература для МДК.02.01:

1.1 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. Дополнительная учебная литература для МДК.01.01:

2.1. Заболотский С.А., Лысов Н.В., Ширяев А.В. Организация скоростного и высокоскоростного движения на железных дорогах Российской Федерации: учеб. пособие. — М.: ФГБУ ДПО «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте», 2018. — 92 с. - Режим доступа: <http://umczdt.ru/books/352/227908/> — - Загл. с экрана. По паролю

2.2. Доступная среда для инвалидов на транспорте / Под общей ред. И.В. Карапетянц. — М.: ФГБУ ДПО «Учебно-методический центр по образованию на

железнодорожном транспорте», 2019. — 231 с. - Режим доступа: <http://umczdt.ru/books/352/230315/> - Загл. с экрана. По паролю

2.3 Организация пассажирских перевозок и обслуживание пассажиров (по видам транспорта): учебник. — М.: ФГБУ ДПО «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте», 2018. — 188 с. Режим доступа: <http://umczdt.ru/books/40/18708/>— ЭБ «УМЦ ЖДТ»

3. Интернет - ресурсы

3.1 Сайт Консультант плюс www.consultant.ru

3.2. Сайт ОАО «РЖД»: <http://rzd.ru/>

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

Результаты (освоенные профессиональные, общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки (с применением активных и интерактивных методов)
ПК 2.1 Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия транспорта -	-ведение запроса информации в различных АСУ; -выполнение анализа предоставляемой информации; -обоснование правильности выбора АСУ, терминального обеспечения и других источников для запроса и предоставления информации; -формулирование информационных сообщений в различной форме	Наблюдение и оценка: На практических занятиях 1-36, 45,46,58 применением групповых методов, деловых игр; защите отчетов по производственной практике; защите курсовой работы. Оценка на экзамене квалификационном
ПК 2.2. Организовывать обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиры с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта	-ознакомление с документами пассажиров, подтверждающих их особую категорию (удостоверение об инвалидности, свидетельство о рождении, воинские удостоверения, заявки физических и юридических лиц на оформление проездных документов организованной группе лиц, удостоверения железнодорожников); -демонстрация точности и грамотности оформления проездных документов особым категориям пассажиров; -принятие решений по реконструкции и проектированию пассажирского комплекса с учетом потребностей особых категорий пассажиров	Наблюдение и оценка: На практических занятиях 22-44,46-50,58,59-62 применением групповых методов, деловых игр; защите отчетов по производственной практике; защите курсовой работы. Оценка на экзамене квалификационном
ПК 2.3. Организовывать обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта	-демонстрация правильности выбора комплекса услуг, предоставляемых пассажирам в вагонах разного класса -организация туристического трансфера	Наблюдение и оценка: На практических занятиях 22-36, 46,51-62 с применением групповых методов, деловых игр; защите отчетов по учебной и производственной

		практике; защите курсовой работы. Оценка на экзамене квалификационном
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	-проявление интереса к будущей профессии. - формулирование цели обучения и плана карьерного роста	Наблюдение и оценка на практических занятиях 2,7,22,59-62, при выполнении работ по учебной и производственной практикам (проектные методы, деловые игры)
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	-обоснование выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в области организации перевозочного процесса; -выражение эффективности и качества выполнения профессиональных задач	Наблюдение и оценка на практических занятиях 1,3,4,8-10,12,16,23-28, 33, 34, 36, 37, 40, 43, 44, 47, 48, 50, 51, 55, при выполнении работ по учебной и производственной практикам (проектные методы, деловые игры)
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	- оперативное и эффективное принятие решения в стандартных и нестандартных ситуациях	Наблюдение и оценка на практических занятиях 5,19,20,24,25,43,48,58, при выполнении работ по учебной и производственной практикам (проектные методы, деловые игры)
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	-нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Наблюдение и оценка на практических занятиях 6,11,13,14,15,21,30,31,32,38,44,50,52, при выполнении работ по учебной и производственной практикам (проектные методы, деловые игры)
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	- проявление навыков использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности	Наблюдение и оценка на практических занятиях 6,11,15,31,32,38,52, при выполнении работ по учебной и производственной практикам (проектные

		методы, деловые игры)
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	- взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения	Наблюдение и оценка на практических занятиях 2,3,17,27,28,39,49,56, при выполнении работ по учебной и производственной практикам (проектные методы, деловые игры)
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	-проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий	Наблюдение и оценка на практических занятиях 2,3,17,27,28,39,49,56, при выполнении работ по учебной и производственной практикам (проектные методы, деловые игры)
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	-планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня	Наблюдение и оценка на практических занятиях 3,4,23,29,35,41,42,57, при выполнении работ по учебной и производственной практикам (проектные методы, деловые игры)
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	- проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности	Наблюдение и оценка на практических занятиях 1,16,26,33,34,41,42,53,54, при выполнении работ по учебной и производственной практикам (проектные методы, деловые игры)

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
уметь: - работать с техническими средствами связи;	Выполнение практических работ 7,8,11,21, экзамен квалификационный
- своевременно предоставлять пассажирам информацию о прибытии и отправлении транспорта;	Выполнение практических работ 1-36,45,46,58, экзамен квалификационный
- осуществлять справочное обслуживание пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта;	Выполнение практических работ 1-36,45,46,58, экзамен квалификационный

- осуществлять обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта;	Выполнение практических работ 22-44,46-50,58,59-62, экзамен квалификационный
- осуществлять обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта	Выполнение практических работ 22-36,46,51-62, экзамен квалификационный
знать: - назначение информационно-справочных и консалтинговых систем на транспорте;	Тестирование, защита практических работ 7-21, экзамен квалификационный
- организацию связи на транспорте;	Тестирование, защита практических работ 78,11,21, экзамен квалификационный
- технические средства связи, применяемые в производственно-диспетчерской системе управления сервисом на транспорте;	Тестирование, защита практических работ 7,8,11,21, экзамен квалификационный
- технологию информационно-справочного обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта;	Тестирование, защита практических работ 7-21, экзамен квалификационный
- правила и условия перевозок особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями);	Тестирование, защита практических работ 22-44,46-50,58,59-62, экзамен квалификационный
- перечень услуг комнаты матери и ребенка;	Тестирование, защита практических работ 38,39, экзамен квалификационный
- технологию обслуживания особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта;	Тестирование, защита практических работ 22-44,46-50,58,59-62, экзамен квалификационный
- перечень и технологию оказания услуг пассажирам в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.	Тестирование, защита практических работ 22-36,46,51-62, экзамен квалификационный

<p>иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - информационно-справочного обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта; 	Защита отчетов по производственной практике
<ul style="list-style-type: none"> - определения оптимальных возможностей и методов оказания услуг транспорта с учетом индивидуальных потребностей особых категорий пассажиров; 	Защита отчетов по производственной практике
<ul style="list-style-type: none"> - обслуживания пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта; 	Защита отчетов по производственной практике

**6. ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ, ВНЕСЕННЫХ В РАБОЧУЮ
УЧЕБНУЮ ПРОГРАММУ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

№	Дата внесения изменения	№ страницы	До внесения изменения	После внесения изменения
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				