

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**

**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 – 2022

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 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 07 мая 2014 г. № 470 (с изменениями и дополнениями) (базовая подготовка) и рабочей программы воспитания по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

Разработчик:

РАССМОТРЕНО

ЦМК специальности

38.02.01, 43.02.06

протокол № 5 от « 01 » 04 2022г.

Председатель ЦМК

  
\_\_\_\_\_  
(подпись)

А.Г. Клименко  
(И.О.Ф)

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора колледжа по УВР

 О.Н. Иванова

(подпись)

(И.О.Ф)

« 09 » 06 2022г.

*Хурхесова Т.Е.*, преподаватель УУКЖТ

## СОДЕРЖАНИЕ

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

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01Сервисная деятельность

## 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 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 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.

Формируемые профессиональные компетенции, включающие в себя способность:

ПК 1.1. Бронировать перевозку пассажиров на транспорте.

ПК 1.2. Оформлять (переоформлять) билеты пассажирам в прямом и обратном направлениях.

ПК 1.3. Бронировать (резервировать) багажные и грузовые перевозки.

ПК 1.4. Оформлять (переоформлять) грузовую (почтовую) документацию.

ПК 1.5. Обеспечивать финансовые расчеты с пассажирами и грузоотправителями.

ПК 1.6. Бронировать места в гостиницах и аренду автомашин.

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.

ПК 3.1. Оказывать первую помощь пострадавшим и принимать необходимые меры при несчастных случаях.

Освоение содержания дисциплины ОП.02 Менеджмент 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

#### **1.4. Количество часов на освоение рабочей учебной программы дисциплины:**

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

- максимальная учебная нагрузка обучающегося 94 часа, в том числе:
- обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося 64 часа
- из них в форме практической подготовки – 36 часа;
- самостоятельная работа обучающегося - 30 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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<i>94</i>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<i>64</i>
в том числе:	
практические занятия (в форме практической подготовки)	<i>22</i>
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<i>30</i>
в том числе:	
проработка учебной литературы	<i>11</i>
подготовка отчетов по практическим занятиям	<i>10</i>
выполнение презентаций, рефератов, индивидуальных заданий	<i>9</i>
Промежуточная аттестация в форме: <i>Экзамена - 3 семестр / 1 семестр</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	Компетенции
1	2	3	4
	<b>3 семестр, 2 курс / 1 семестр, 1 курс</b>		
<b>Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности</b>	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.	<b>36</b>	
<b>Тема 1.1. Становление и развитие сервисной деятельности</b>	Содержание учебного материала	12	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 6 ОК 2 ОК 3 ОК 6 ОК 4 ОК6 ОК 7 ОК 6 ОК 8 ОК 2 ОК 4 ОК 6 ОК 2 ОК 8 ПК 3.1 ПК 2.1 ОК 8 ПК 2.1 ОК 8 ОК 8
	1 <b>Социальные предпосылки возникновения сервиса как особого вида деятельности.</b> Возникновение потребностей в услугах на протяжении истории развития человечества. Понятие о способах и формах оказания услуг. Возникновение рынка услуг. (1 уровень)	2	
	2 <b>Специфика рынка услуг.</b> Особенности сферы сервиса. (1 уровень)	2	
	3 <b>Характеристика социально-культурной сферы.</b> Прогрессивные формы обслуживания. (1 уровень)	2	
	4 <b>Классификация потребностей.</b> Понятие «контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности. (2 уровень)	2	
	5 <b>Психология процесса обслуживания.</b> Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов, этика взаимоотношений (2 уровень)	2	
	6 <b>Рынок.</b> Рынок как основа сервисной деятельности. (1 уровень)	2	
	<b>Практические занятия (в форме практической подготовки)</b>	6	
	<b>Практическое занятие 1</b> Этапы развития сервисной деятельности. (2 уровень)	2	
	<b>Практическое занятие 2</b> Оценка потребностей клиентов в сервисных услугах (3 уровень)	2	
	<b>Практическое занятие 3</b> Характеристика видов сервиса (3 уровень)	2	
	Самостоятельная работа обучающихся  Проработка учебной литературы [1.1] и [2.1] гл.1. Подготовка рефератов на тему «История сервиса», «Структура деятельности человека», «Стадии потребностей человека», «Основы сервисного обслуживания на железных дорогах зарубежных стран».	6	



1	2	3	4
<b>Тема 1.2.</b> <b>Классификация услуг</b>	Содержание учебного материала	4	ОК 2 ОК 3 ОК 4
	1 <b>Состав и структура сферы услуг.</b> Классификация услуг по функциональной направленности. (1 уровень)	2	
	2 <b>Комплексная классификация услуг.</b> Общероссийские классификаторы услуг населению (ОКУН). Классификация услуг на железнодорожном транспорте. (1 уровень)	2	ОК 2 ОК 3 ОК 8
	<b>Практические занятия (в форме практической подготовки)</b>	4	
	<b>Практическое занятие 4</b> Моделирование профессиональных ситуаций в сфере сервиса на железнодорожном транспорте (3 уровень)	2	ПК 2.1 ОК 8
	<b>Практическое занятие 5</b> Характер процесса предоставления услуг (2 уровень)	2	ОК 4 ПК 2.1
Самостоятельная работа обучающихся  Подготовка сообщения на тему: Составление конспекта по теме: «Теория организации обслуживания», «Значение сферы транспортного обслуживания населения»	4	ОК 8	
<b>Раздел 2.</b> <b>Сервисные услуги</b>		<b>36</b>	
<b>Тема 2.1.</b> <b>Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности</b>	Содержание учебного материала	8	ОК 3 ОК 6 ПК 1.4
	1 <b>Проблемы регулирования сервисной деятельности на федеральном уровне.</b> Формирование региональной кадровой политики малого предпринимательства в сервисной деятельности. (1 уровень)	2	
	2 <b>Стандартизация в управлении качеством услуг.</b> Качество услуги в сервисной деятельности. (1 уровень)	2	ОК 4 ПК 2.1
	3 <b>Классификация транспортных услуг.</b> Повышение качества транспортных услуг. Система стимулирования услуг и сбыта товаров. (1 уровень)	2	ОК 6 ОК 7
	4 <b>Перевозка пассажиров, багажа.</b> Бронирование перевозки пассажиров, багажа и грузовых перевозок, оформление билетов пассажирам и грузовой документации как услуги сервиса на железнодорожном транспорте. (2 уровень)	2	ОК 4 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.5
	<b>Практические занятия (в форме практической подготовки)</b>	4	ОК 8 ПК 2.1
	<b>Практическое занятие 6</b> Инструменты управления качеством предоставляемых услуг (3 уровень)	2	
	<b>Практическое занятие 7</b> Бронирование автомобильного транспорта (2 уровень)	2	ОК 4 ПК 1.6
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовка сообщения «Основные тенденции развития современных технологий в сервисе на железнодорожном транспорте», «Нужды, желания, спрос населения в перевозках», «ФЗ – «О защите прав потребителей»»	6	ОК 8

1	2	3	4	
<b>Тема 2.2. Основы сервисной деятельности в пассажирских перевозках</b>	Содержание учебного материала	8		
	1	<b>Принципы и задачи транспортного сервиса в пассажирских перевозках.</b> (1 уровень)	2	ОК 4 ОК 6
	2	<b>Показатели качества пассажирских перевозок.</b> Требования потребителей транспортных услуг к пассажирским перевозкам. (1 уровень)	2	ПК 1.4
	3	<b>Основные понятия и определения в области гостиничного бизнеса.</b> Типы и разновидности современных гостиниц. Способы бронирования мест. (1 уровень)	2	ОК 5 ПК 1.6
	4	<b>Законодательная база сервиса в пассажирских перевозках.</b> Этика взаимоотношений при оказании сервисных услуг в пассажирских перевозках. (2 уровень)	2	ОК 7 ПК 2.1
	<b>Практические занятия (в форме практической подготовки)</b>		4	
	<b>Практическое занятие 8</b> Определение этических и психологических аспектов (2 уровень)		2	ОК 6 ОК 7
	<b>Практическое занятие 9</b> Бронирование гостиниц и аннулирование брони (2 уровень)		2	ОК 5 ПК 1.6
Самостоятельная работа обучающихся:		6	ОК 8	
Подготовка сообщений на тему: «Развитие сферы услуг за рубежом»				
<b>Раздел 3. Поведение потребителей и процесс принятия ими решения</b>		<b>22</b>		
<b>Тема 3.1. Определение потребительской среды в сфере услуг</b>	Содержание учебного материала	4		
	1	<b>Клиенты и их потребности.</b> Классификация потребителей и факторы, влияющие на покупательское поведение. (1 уровень)	2	ОК 3 ОК 4
	2	<b>Специфические аспекты покупки услуг.</b> Процесс принятия решения потребителем. (1 уровень)	2	ПК 2.2 ПК 2.3
	<b>Практические занятия (в форме практической подготовки)</b>		2	ОК 3 ПК 2.1
	<b>Практическое занятие 10</b> Доставка услуг по К. Лавлоку. Степень участия персонала по Р. Чейзу (2 уровень)			
Самостоятельная работа обучающихся: Подготовка рефератов на тему: «Процесс контакта между клиентом и исполнителем» и «Пространство контакта»		4	ОК 8	
<b>Тема 3.2. Организация сервисного</b>	Содержание учебного материала	6		
		2	ОК 4 ОК 5	

туристического обслуживания на железнодорожном транспорте	1	<b>Факторы, являющиеся причиной создания новых услуг.</b> Разработка новых товаров и услуг: сходство и различия. Сервис Центры по обслуживанию пассажиров. (2 уровень)		ПК 2.1
	2	<b>Мотивация программного туризма.</b> Роль железнодорожного транспорта в туризме. Развлекательные туры, деловой, спортивный и семейный туризм. (1 уровень)	2	ОК 6 ПК 2.2
	3	<b>Новые направления в создании услуг.</b> Развитие инновационных методов предоставления услуг и развития сервиса в общем. (1 уровень)	2	ОК 6 ПК 2.2
	<b>Практические занятия (в форме практической подготовки)</b> <b>Практическое занятие 11</b> Имидж и анализ работы Сервис Центров (3 уровень)		2	ОК 8 ПК 2.1
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовка сообщений на тему: «Туристско-экскурсионные поезда и опыт их использования» Составление конспекта по теме: «Особенности обслуживания организованных групп туристов на железнодорожном транспорте»		4	ОК 8
<b>Всего:</b>			<b>94</b>	
<b>В том числе:</b>				
Теоретическое обучение			<b>42</b>	
Практические занятия			<b>22</b>	
из них в форме практической подготовки			<b>22</b>	
Самостоятельная работа			<b>30</b>	

**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.

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](http://www.consultant.ru)

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

### 3. 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.

<b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
<b>уметь:</b> - 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
<b>знать:</b> - 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 2-3, 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 5-11, 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 5-11, самостоятельных работ, экзамен

<b>Результаты (формируемые общие и профессиональные компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки (с применением активных и интерактивных методов)</b>
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	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях, оценка при опросе по выполнению внеаудиторной самостоятельной работы.
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	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях, оценка при опросе по выполнению внеаудиторной самостоятельной работы.
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	- оперативное и эффективное принятие решения в стандартных и нестандартных ситуациях	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях, оценка при опросе по выполнению внеаудиторной самостоятельной работы.
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	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях, оценка при опросе по выполнению внеаудиторной самостоятельной работы.
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	- проявление навыков использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях, оценка при опросе по выполнению внеаудиторной самостоятельной работы.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	- взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях, оценка при опросе по выполнению внеаудиторной самостоятельной работы.
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	- проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях, оценка при опросе по выполнению внеаудиторной самостоятельной работы.
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	- планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях, оценка при опросе по выполнению внеаудиторной самостоятельной работы.
ПК 1.1. Бронировать перевозку пассажиров на транспорте.	- правильное заполнение нормативных документов и бланков; - грамотное использование программного обеспечения для решения задач; - анализировать организацию работы исполнителей и систему мотивации повышения качества труда; - быстро и качественно работать с автоматизированными системами бронирования;	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 1.2. Оформлять (переоформлять) билеты пассажирам в прямом и обратном направлениях.	- осуществлять возврат и обмен билетов; - ведение запроса информации в различных АСУ; - работа с АСУ «Экспресс-3»; - уметь когда и как применять законодательные акты и нормативную документацию по транспортному обслуживанию при возникновении претензий и исков; - выполнение расчетов тарифов по оплате перевозок и услуг транспорта;	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 1.3. Бронировать (резервировать) багажные и грузовые перевозки.	- соблюдение в профессиональной деятельности правил	Наблюдение и оценка при проведении устного контроля на практических занятиях;

	<p>обслуживания клиентов;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрация правильности ведения кассовой отчетности;</li> <li>- умение когда и как применять законодательные акты и нормативную документацию по транспортному обслуживанию при возникновении претензий и исков;</li> <li>- выполнение расчетов тарифов по оплате перевозок и услуг транспорта;</li> <li>- быстро и качественно работать с автоматизированными системами бронирования;</li> <li>- оформление грузовых накладных;</li> <li>- использование различных средств делового общения;</li> </ul>	<p>Экспертная оценка деятельности в форме опроса по выполнению самостоятельной работы Защиты курсовой работы. Оценка за дифференцированный зачет</p> <p>Оценка на экзамене квалификационном</p>
<p>ПК 1.4. Оформлять (переоформлять) грузовую (почтовую) документацию.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрация правильности ведения кассовой отчетности;</li> <li>- умение когда и как применять законодательные акты и нормативную документацию по транспортному обслуживанию при возникновении претензий и исков;</li> <li>- выполнение расчетов тарифов по оплате перевозок и услуг транспорта;</li> <li>- быстро и качественно работать с автоматизированными системами бронирования;</li> <li>- оформление грузовых накладных</li> </ul>	<p>Наблюдение и оценка при проведении устного контроля на практических занятиях;</p> <p>Экспертная оценка деятельности в форме опроса по выполнению самостоятельной работы Защиты курсовой работы. Оценка за дифференцированный зачет</p> <p>Оценка на экзамене квалификационном</p>
<p>ПК 1.5. Обеспечивать финансовые расчеты с пассажирами и грузоотправителями.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- проводить анализ профессиональных ситуаций с позиций участвующих в них индивидов;</li> <li>- выполнение расчетов тарифов по оплате перевозок и услуг транспорта;</li> <li>- демонстрация правильности ведения кассовой отчетности;</li> <li>- умение когда и как применять законодательные</li> </ul>	<p>Наблюдение и оценка при проведении устного контроля на практических занятиях;</p> <p>Экспертная оценка деятельности в форме опроса по выполнению самостоятельной работы Защиты курсовой работы. Оценка за дифференцированный зачет</p> <p>Оценка на экзамене</p>



	<p>акты и нормативную документацию по транспортному обслуживанию при возникновении претензий и исков;</p> <p>- демонстрировать специфику видов страховой деятельности на транспорте;</p>	<p>квалификационном</p>
<p>ПК 1.6. Бронировать места в гостиницах и аренду автомашин.</p>	<p>- правильное заполнение нормативных документов и бланков (заявка на бронирование, договор аренды, бланк отмены брони);</p> <p>- соблюдение в профессиональной деятельности правил обслуживания клиентов и этикета обслуживания;</p> <p>- производить грамотный расчет аренды автомобилей разных классов;</p> <p>- быстро и качественно работать с автоматизированными системами бронирования;</p> <p>- организация трансфера</p>	<p>Наблюдение и оценка при проведении устного контроля на практических занятиях;</p> <p>Экспертная оценка деятельности в форме опроса по выполнению самостоятельной работы</p> <p>Защиты курсовой работы.</p> <p>Оценка за дифференцированный зачет</p> <p>Оценка на экзамене квалификационном</p>
<p>ПК 2.1. Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия транспорта.</p>	<p>- ведение запроса информации в различных АСУ;</p> <p>- выполнение анализа предоставляемой информации;</p> <p>- обоснование правильности выбора АСУ, терминального обеспечения и других источников для запроса и предоставления информации;</p> <p>- формулирование информационных сообщений в различной форме</p>	<p>Наблюдение и оценка при проведении устного контроля на практических занятиях;</p> <p>Экспертная оценка деятельности в форме опроса по выполнению самостоятельной работы</p> <p>Защиты курсовой работы.</p> <p>Оценка за дифференцированный зачет</p> <p>Оценка на экзамене квалификационном</p>
<p>ПК 2.2. Организовывать обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта.</p>	<p>- 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,</p>	<p>Наблюдение и оценка при проведении устного контроля на практических занятиях;</p> <p>Экспертная оценка деятельности в форме опроса по выполнению самостоятельной работы</p> <p>Защиты курсовой работы.</p> <p>Оценка за дифференцированный зачет</p> <p>Оценка на экзамене</p>

	<p>удостоверения железнодорожников);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрация точности и грамотности оформления проездных документов особым категориям пассажиров;</li> <li>- принятие решений по реконструкции и проектированию пассажирского комплекса с учетом потребностей особых категорий пассажиров</li> </ul>	квалификационном
<p>ПК 2.3. Организовывать обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрация правильности выбора комплекса услуг, предоставляемых пассажирам в вагонах разного класса</li> <li>- организация туристического трансфера</li> </ul>	<p>Наблюдение и оценка при проведении устного контроля на практических занятиях;</p> <p>Экспертная оценка деятельности в форме опроса по выполнению самостоятельной работы</p> <p>Защита курсовой работы.</p> <p>Оценка за дифференцированный зачет</p> <p>Оценка на экзамене</p> <p>квалификационном</p>
<p>ПК 3.1. Оказывать первую помощь пострадавшим и принимать необходимые меры при несчастных случаях.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- принятие профилактических мер для снижения уровня опасностей различного вида и их последствий в профессиональной деятельности и быту;</li> <li>- правильное использование средства индивидуальной и коллективной защиты от оружия массового поражения;</li> <li>- грамотное применение первичных средств пожаротушения;</li> </ul>	

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

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