

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 - 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 профессионального модуля разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта), утвержденной приказом Министерства образования и науки РФ от 7 мая 2014г. № 470 (с изменениями и дополнениями) (базовая подготовка) и рабочей программы воспитания по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

РАССМОТРЕНО

ЦМК специальностей 38.02.01 и 43.02.06
протокол №_5_ от 01» 04 2022 г.

Председатель ЦМК

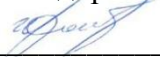


(подпись)

А.Г. Клименко
(И.О.Ф)

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора колледжа по УР



О.Н. Иванова

(подпись)

(И.О.Ф)

« 09 » 06 2022 г.

Разработчик:

Фригауф Г.А., преподаватель МДК 02.01 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.

Освоение содержания профессионального модуля 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.

1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:

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

Максимальная учебная нагрузка (всего) – 351 часов, включая:

Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего) – 234 часа, в том числе:

- лекция, урок – 92 часа;
- практические занятия – 124 часа;
- курсовую работу – 18 часов;
- учебная практика– 108 часов;
- производственная практика – 72 часа,
- из них практическая подготовка - 234 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	Максимальная нагрузка, часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)				Практика		Из них в форме практической подготовки	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося	Учебная, недель	Производственная (по профилю специальности), недель		
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные занятия, часов	в т.ч. практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов				Всего, часов
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ПК 2.1.-ПК 2.3. ОК 1. - ОК 9.	МДК 02.01 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта	351	234	-	124	18	117	3	-	342
	Производственная практика, (по профилю специальности), недель	2							2	72
	Всего:	531	234	-	124	18	117	3	2	414

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, практические занятия, курсовая работа, в т.ч. в форме практической подготовки (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. Транспортный сервис. ЖВК	Содержание учебного материала (в форме практической подготовки)	12	ОК 1. ОК 2. ПК 2.1.
	1. Транспортный сервис. Современное состояние, принципы и задачи транспортного сервиса. Договор перевозки пассажиров и багажа. (2 уровень)	2	
	2. Сегментирование рынка пассажирских перевозок. Потребительская, географическая, демографическая, психографическая сегментация, сегментация по типу поведения и конкурентам. (2 уровень)	2	ОК 1. ОК 2. ПК 2.1.
	3. Транспортный продукт на рынке пассажирских перевозок. Транспортный продукт как комплексное понятие. Транспортный пакет. Факторы спроса, эластичность спроса. Предложение пассажирских услуг. (2 уровень)	2	ОК 2.- ОК 5. ПК 2.1. ПК.2.2
	4. Позиционирование транспортного продукта. Определение позиции транспортного продукта на рынке. Система продвижения транспортного продукта. (2 уровень)	2	ОК 4.- ОК 5. ПК 2.2.
	5. Методы исследования пассажирских перевозок. Описание методов, выделение их особенностей, примеры. Правила составления анкет. (2 уровень)	2	ОК 4.- ОК 5. ПК 2.1.
	6. Железнодорожный вокзальный комплекс (ЖВК). Понятие ЖВК, его компоненты. Типовой технологический процесс работы ЖВК. Классность и классификация ЖВК. Привокзальные площади. Принципы объемно-планировочного расположения ЖВК . (1 уровень)	2	ОК 4.- ОК 5. ПК 2.1.
	Практические занятия (в форме практической подготовки)	12	
	Практическое занятие 1 Изучение нормативной базы железнодорожных пассажирских перевозках (2 уровень)	2	ОК 2. ОК 9. ПК 2.1.
	Практическое занятие 2 Выполнение сегментации рынка транспортных услуг по конкурентам (2 уровень)	2	ОК 1. ОК 6. ОК 7. ПК 2.1.
	Практическое занятие 3 Выполнение сегментации рынка транспортных услуг по прочим критериям (2 уровень)	2	ОК 6. ОК 7. ПК 2.1.
	Практическое занятие 4 Изучение и разработка пакета транспортных услуг (3 уровень)	2	ОК 2. ОК 8. ПК 2.1
Практическое занятие 5 Позиционирование транспортного продукта на рынок (2 уровень)	2	ОК 3. ПК 2.1.	

	Практическое занятие 6 Изучение маркетинговых подходов в транспортном обслуживании населения (2 уровень)	2	ОК 4. ОК 5. ПК 2.1.
Тема 1.2. Информационно-справочное обслуживание пассажиров	Содержание учебного материала (в форме практической подготовки)	14	
	1. Характеристика информационные услуг на железнодорожном транспорте. История развития информационной среды на железных дорогах. Виды информации. (1 уровень)	2	ОК 2. ПК 2.1.
	2. Система навигации ОАО «РЖД». Основные понятия, принципы. Зонирование объектов в зависимости от значимости. Виды навигационных указателей. (2 уровень)	2	ОК 2. ПК 2.1.
	3. Применение пиктограмм на железнодорожных билетах. Описание пиктограмм и примеры. (1 уровень)	2	ОК 8. ПК 2.1.
	4. Организация работы справочной службы, билетной кассы, дикторской службы. Визуальная (зрительная) справочная информация. Радиотрансляционная и устная информация. (2 уровень)	2	ОК 2. ПК 2.1.
	5. Информационные 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. (1 уровень)	2	ОК 3. ПК 2.1.
	7. Организация безопасного информационного пространства ЖВК. Основные принципы транспортной безопасности, условия ее организации. (2 уровень)	2	ОК 2. ПК 2.1.
	Практические занятия (в форме практической подготовки)	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 информационной среды ЖВК Улан-Удэ (2 уровень)	2	ОК 2. ПК 2.1.
	Практическое занятие 10 Изучение работы Единого информационно-сервисного центра ОАО «РЖД» (ЕИСЦ) (2 уровень)	2	ОК 2. ПК 2.1.
	Практическое занятие 11 Изучение показателей качества информационного продукта (2 уровень)	2	ОК 4. ОК 5. ПК 2.1.
	Практическое занятие 12 Определение качества информации на примере ЖВК Улан-Удэ (2 уровень)	2	ОК 2. ПК 2.1.
	Практическое занятие 13 Расчет показателей обслуживания пассажиров в справочном бюро ЖВК (2 уровень)	2	ОК 4. ПК 2.1.
	Практическое занятие 14 Расчет показателей обслуживания пассажиров в билетной кассе (2 уровень)	2	ОК 4. ПК 2.1.
	Практическое занятие 15 Определение алгоритма создания веб-сайта 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 Изучение организации каналов обратной связи в ОАО «РЖД» (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) (в форме практической подготовки)		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 услуг, оказываемых на ЖВК.				
Производственная практика (4/ 2 семестр) (в форме практической подготовки)		36		
Виды работ: – участие в технологическом процессе работы сервис-центра ЖВК; – работа со средствами предоставления информации; – информационно-справочное обслуживание пассажиров в пунктах отправления и прибытия поездов; – участие в технологическом процессе работы справочного бюро, камеры хранения.				
5 семестр, 3 курс/ 3 семестр, 2 курс				
Тема 1.3. Сервис - центры ЖВК	Содержание учебного материала (в форме практической подготовки)		10	
	1.	Сервис-центр (С-Ц) на ЖВК. Организация деятельности сервис-центра. Перечень услуг, оказываемых пассажирам сервис-центром. (2 уровень)	2	ОК 1. ОК 2. ПК 2.1. ПК 2.2.
	2.	Сертификация услуг ЖВК и С-Ц. Органы сертификации. Порядок и условия сертификации услуг на железнодорожном транспорте. (1 уровень)	2	ОК 2.- ОК 4.
	3.	Туристические услуги ЖВК и С-Ц. Организация туризма на железнодорожном транспорте. Подвижной состав для туризма. Железнодорожные туры России и зарубежных стран.	2	ОК 2. ПК 2.1.-2.3.
	4.	Сервисное обслуживание пассажиров на ЖВК (С-Ц). Организация работы КМирР, КДО, камеры хранения. (2 уровень)	2	ОК 1. ПК 2.1.-2.3.
	5.	Совершенствование оказания услуг на ЖВК (С-Ц). Формирование новых видов услуг, применение современного оборудования, интермодальные перевозки. (3 уровень)	2	ОК 2. ПК 2.1-2.3.
	Практические занятия (в форме практической подготовки)		30	
	Практическое занятие 22 Разработка торговой марки С-Ц (3 уровень)		2	ОК 1. ПК 2.1.-2.3.
	Практическое занятие 23 Разработка структуры С-Ц (3 уровень)		2	ОК 2. ОК 8. ПК 2.1.-2.3.
	Практическое занятие 24 Рассмотрение экономического принципа и эффективности работы С-Ц (2 уровень)		2	ОК 2. ОК 3. ПК 2.1.-2.3.
Практическое занятие 25 Разработка правил делового этикета работников С-Ц (2 уровень)		2	ОК 2. ОК 3. ПК 2.1.-2.3.	

	Практическое занятие 26 Разработка модели клиента в разных условиях (3 уровень)	2	ОК 2. ОК 9. ПК 2.1.-2.3.
	Практическое занятие 27 Изучение маршрутов железнодорожных туров по продолжительности времени (2 уровень)	2	ОК 4. ОК 5. ПК 2.1.-2.3.
	Практическое занятие 28 Сравнение туристических железнодорожных маршрутов России и зарубежных стран (2 уровень)	2	ОК 2. ОК 6. ОК 7. ПК 2.1.-2.3.
	Практическое занятие 29 Формирование С-Ц собственного туристического продукта (3 уровень)	2	ОК 8. ПК 2.1.-2.3.
	Практическое занятие 30 Изучение организации работы комнаты длительного отдыха на ЖВК (2 уровень)	2	ОК 4. ПК 2.1.- ПК 2.3.
	Практическое занятие 31 Знакомство с правами пассажиров на железнодорожном транспорте (2 уровень)	2	ОК 8. ПК 2.2.-2.3.
	Практическое занятие 32 Изучение организации питания на ЖВК	2	ОК 2. ПК 2.3.
	Практическое занятие 33 Разработка маркетинговых целей для сервис-центров (3 уровень)	2	ОК 8. ПК 2.1.-2.3.
	Практическое занятие 34 Изучение оборудования ЖВК России и зарубежных стран	2	ОК 2. ОК 9. ПК 2.1.-2.3.
	Практическое занятие 35 Анализ оборудования ЖВК Улан-Удэ	2	ОК 3. ОК 4. ПК 2.2.
	Практическое занятие 36 Рассмотрение путей развития вокзального комплекса (2 уровень)	2	ОК 2. ПК 2.2.-2.3.
Тема 1.4. Организация обслуживания особых категорий пассажиров в пунктах отправления и прибытия железнодорожного транспорта	Содержание учебного материала (в форме практической подготовки)	10	
	1. Доступная среда. Вилы пассажиров с ограниченными возможностями. Содержание программы по безбарьерной среде Принципы организации доступной среды. Поведение работника контактной зоны при обслуживании отдельных категорий граждан, а также групп людей. (2 уровень)	2	ОК 1. ПК 2.2.
	2. Информационное обеспечение МГН. Центр содействия мобильности. Элементы системы навигации для МГН (2 уровень)	2	ОК 2. ПК 2.2.
	3. Обслуживание перевозки организованных групп пассажиров. Правила перевозки детей в поездах дальнего следования и в поездах пригородного сообщения. КМи Р. Тарифы и скидки. Правила перевозки ОГД. Правила перевозки ОГП. (2 уровень)	2	ОК 8. ПК 2.2.
	4. Перевозка животных. Правила перевозки, документы, типы вагонов, применяемые пиктограммы. (2 уровень)	2	ОК 2. ПК 2.2
	5. Направления совершенствования транспортных услуг для отдельных категорий пассажиров. Современное оборудование и новые технологии обслуживания. (2 уровень)	2	ОК 2. ПК 2.1- .2.2
	Практические занятия (в форме практической подготовки)	28	
	Практическое занятие 37 Изучение типов поездов и категорий вагонов для пассажиров (2 уровень)	2	ОК 2. ПК 2.2.
Практическое занятие 38 Изучение нормативно-правовой документации по пассажирам с ОВЗ (3 уровень)	2	ОК 4. ОК 5. ПК 2.2.	

	Практическое занятие 39 Рассмотрение пассажирского комплекса как доступной среды для пассажиров с ОВЗ (2 уровень)	2	ОК 6. ОК 7. ПК 2.2.
	Практическое занятие 40 Рассмотрение порядка предоставления маломобильным пассажирам отдельных видов услуг на вокзалах (2 уровень)	2	ОК 2. ПК 2.2.
	Практическое занятие 41 Изучения доступной среды и порядка обслуживания для слабовидящих (2 уровень)	2	ОК 8. ОК 9. ПК 2.2.
	Практическое занятие 42 Изучения доступной среды и порядка обслуживания для инвалидов-колясочников (2 уровень)	2	ОК 8. ОК 9. ПК 2.2.
	Практическое занятие 43 Изучения доступной среды и порядка обслуживания для слабослышащих (2 уровень)	2	ОК 2. ОК 3. ПК 2.2.
	Практическое занятие 44 Изучение особенностей работы с глухослепыми пассажирами (3 уровень)	2	ОК 2. ОК 4. ПК 2.2.
	Практическое занятие 45 Изучение особенностей работы с другими категориями МГН (2 уровень)	2	ОК 2. ПК 2.1.
	Практическое занятие 46 Решение ситуационных задач при оказании услуг пассажирам с ОВЗ (3 уровень)	2	
	Практическое занятие 47 Анализ доступной среды на ЖВК Улан-Удэ (3 уровень)	2	ОК 2. ПК 2.2.
	Практическое занятие 48 Изучение документов при перевозке ОГП. КМиР (2 уровень)	2	ОК 2. ОК 3. ПК 2.2.
	Практическое занятие 46 Знакомство с правилами перевозки домашних животных (2 уровень)	2	ОК 6. ОК 7. ПК 2.2.
	Практическое занятие 50 Сравнение отечественного и зарубежного опыта обслуживания МГН (3 уровень)	2	ОК 2. ОК 4. ПК 2.2.
	Учебная практика (5 семестр/3 семестр) (в форме практической подготовки) 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 ОГП в пунктах прибытия, отправления и в пути (по видам транспорта). Анализ и представление технологии обслуживания VIP пассажиров в пунктах отправления (по видам транспорта). Анализ и представление технологии обслуживания VIP пассажиров в пути (по видам транспорта)	36	
	Производственная практика (5 семестр/ 3 семестр) (в форме практической подготовки) Виды работ: – участие в технологическом процессе работы региональной дирекции по обслуживанию пассажиров (РДОП) (в качестве проводника вагона и др.).	36	
	Тематика курсовых работ: 1.Современное состояние и анализ сервиса железнодорожных пассажирских перевозок. 2..Правовое обеспечение пассажирских перевозок. 3.Культура обслуживания пассажиров на железнодорожном транспорте. 4.Организация обслуживания МГН на железнодорожном транспорте. 5.Информационно—справочные системы обслуживания пассажиров на ЖВК. 6.Организация туристической деятельности на ЖВК. 7.Организация обслуживания ОГП.		

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. Анализ доступной среды на примере вокзала, ЖВК.				
12. Технология работы с жалобами клиентов в пунктах отправки и прибытия транспорта				
13. Модель клиента и совершенствование сервисного обслуживания.				
14. Услуги VIP-пассажирам в сфере сервиса на железнодорожном транспорте.				
15. Маркетинговые исследования в сфере транспортного сервиса.				
16. Сравнение российского и зарубежного опыта работы с пассажирами с ограниченными возможностями.				
17. Пути развития ЖВК (С-Ц).				
18. Организация питания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта и в пути.				
Обязательная аудиторная учебная нагрузка по курсовому проекту (7 семестр/5 семестр) (в форме практической подготовки)		18		
Введение в курсовую работу.		2		
Составление плана, введения.		2		
Изучение нормативно-правовой базы объекта исследования.		2		
Изучение теоретических вопросов по исследуемому объекту.		2		
Рассмотрение практической направленности объекта исследования.		2		
Анализ и оценка состояния исследуемого объекта.		2		
Формирование путей совершенствования использования объекта.		2		
Оформление заключения, списка использованных источников, приложений.		2		
Подведение и оформление итога исследования.		2		
6 семестр, 3 курс/ 4 семестр, 2 курс				
Тема 1.5. Обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта	Содержание учебного материала (в форме практической подготовки)		46	
	1.	Введение в обслуживание VIP- пассажиров (2 уровень)	2	ОК 2. ПК 2.3.
	2.	Зал ожидания повышенной комфортности и зал приема официальных делегаций (2 уровень)	2	ОК 2. ПК 2.3.
	3.	Основные тренды отрасли обслуживания клиентов (2 уровень)	2	ОК 4. ОК 5. ПК 2.3.
	4.	Методы исследования потребностей VIP-пассажиров (2 уровень)	2	ОК 4. ОК 5. ПК 2.3.
	5.	Особенности фирменных поездов (3 уровень)	2	ОК 2. ПК 2.3.
	6.	Особенности вагонов для VIP-пассажиров (2 уровень)	2	ОК 2. ПК 2.3.
	7.	Характеристика поездов премиум-класса и вагоны премиум-класса (2уровень)	2	ОК 4. ОК 5. ПК 2.3.
	8.	VIP- обслуживание пассажиров за рубежом (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	Инновации туристической отрасли для VIP-пассажиров (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 обслуживание (2 уровень)	2	ОК 2. ПК 2.3.
14	Кейтеринг, категории питания (1 уровень)	2	ОК 2. ПК 2.3.
15	Вагоны-рестораны, бары, бистро. (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	Современные направления организации питания на железной дороге (2 уровень)	2	ОК 2. ПК 2.3.
18	Нормативные документы по вопросу клиентоориентированности РЖД (2 уровень)	2	ОК 4. ОК 5. ПК 2.3.
19	Корпоративная система развития клиентоориентированности холдинга «РЖД» (2 уровень)	2	ОК 4. ОК 5. ПК 2.3.
20	Опыт работы ФПК по развитию клиентоориентированности (2 уровень)	2	ОК 4. ОК 5. ПК 2.3.
21	Фиделизация как прием привлечения клиентов (2 уровень)	2	ОК 4. ОК 5. ПК 2.3.
22	Речевые шаблоны сервиса, ориентированного на клиента (3 уровень)	2	ОК 2. ПК 2.3.
23	Конфликт и способы выхода из него (2 уровень)	2	ОК 2. ПК 2.3.
	Практические занятия (в форме практической подготовки)	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 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 Обслуживание VIP-пассажиров в самолетах (2 уровень)	2	ОК 9.ПК 2.3.
	Практическое занятие 55 Знакомство с этикетом организации международных встреч (3 уровень)	2	ОК 2.ПК 2.3.
	Практическое занятие 56 Рассмотрение знаков внимания как атрибута сервиса (3 уровень)	2	ОК 6. ОК 7. ПК 2.3.
	Практическое занятие 57 Изучение цены потерянных клиентов (2 уровень)	2	ОК 8. ПК 2.3.
	Практическое занятие 58 Изучение вопроса о роли VIP-клиентов в доходах С-Ц (2 уровень)	2	ОК 3. ПК 2.1.-ПК 2.3.
	Практическое занятие 59 Разработка модели VIP-пассажира (3 уровень)	2	ОК 1. ПК 2.2.-ПК 2.3.
	Практическое занятие 60 Разработка модели поведения работника в конфликтной ситуации (3 уровень)	2	ОК 1. ПК 2.2.-ПК 2.3.
	Практическое занятие 61 Рассмотрение оценки качества сервиса (2 уровень)	2	ОК 1. ПК 2.2.-ПК 2.3.

	Практическое занятие 62 Изучение приемов восстановления работоспособности при обслуживании VIP-клиентов (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
		из них в форме практической подготовки	234
		Самостоятельная работа	117
		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
	Из них в форме практической подготовки		176
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
	Из них в форме практической подготовки		168
Итого:	Всего за 6 семестр/4 семестр		70
	в том числе:		
	Лекция, урок		46
	Практические занятия		24
	Из них в форме практической подготовки		70

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 5,8,9,10,16,18,34, 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 7-12, 15-18, 21,35,55, 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 1-4, 7, 8, 10, 15-18, 21, 25-35, 37-50, 60-62, экзамен квалификационный
- осуществлять обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта	Выполнение практических работ 1-4, 7, 8, 10, 15-18, 21, 22-29, 31-35, 37, 46, 50 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 5,8,9,10,16,18,34, экзамен квалификационный
- технические средства связи, применяемые в производственно-диспетчерской системе управления сервисом на транспорте;	Тестирование, защита практических работ 8,9,10,21 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 22-50,60-62, экзамен квалификационный
- перечень услуг комнаты матери и ребенка;	Тестирование, защита практических работ 48, 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 22-50,60-62, экзамен квалификационный
- перечень и технологию оказания услуг пассажирам в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.	Тестирование, защита практических работ 22-37,46,51-62, экзамен квалификационный

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

**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				