

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА

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

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

### УП. 02.01. 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 2021

Электронный документ выгружен из ЕИС ФГБОУ ВО ИрГУПС и соответствует оригиналу

Подписант ФГБОУ ВО ИрГУПС Трофимов Ю.А.

00a73c5b7b623a969ccad43a81ab346d50 с 08.12.2022 14:32 по 02.03.2024 14:32 GMT+03:00

Подпись соответствует файлу документа



Рабочая учебная программа 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 07 мая 2014г. (базовая подготовка) и является дополнением к рабочим учебным программам профессиональных модулей специальности.

РАССМОТРЕНО

ЦМК *специальности*

38.02.01, 43.02.06

протокол № 7 от «07» 06 2021 г.

Председатель ЦМК

  
\_\_\_\_\_  
(подпись)

А.Г. Клименко  
(И.О.Ф)

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора колледжа по ПО



П. М. Дмитриев

«07» 06 2021 г.

СОГЛАСОВАНО

Начальник Улан-Удэнского агентства  
фирменного транспортного обслуживания



А.А Игумнов

«07» 06 2021 г.

Разработчик: *Клименко А.Г.* – преподаватель высшей квалификационной категории

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>стр. 4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>7</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>9</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>11</b>
<b>5. ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ, ВНЕСЕННЫХ В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>14</b>

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

## УП.02 ПМ.02 ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСА В ПУНКТАХ ОТПРАВЛЕНИЯ И ПРИБЫТИЯ ТРАНСПОРТА

### 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта), укрупненной 43.00.00 Сервис и туризм в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): «Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта» и соответствующих профессиональных и общих компетенции (ПК и ОК)»:

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, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

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

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

ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.

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

ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности

Место учебной практики в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: входит в профессиональный модуль

## **1.2. Цели и задачи учебной практики – требования к результатам освоения:**

Цель учебной практики - формирование у обучающихся практических профессиональных умений, приобретение первоначального практического опыта, необходимых для формирования общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся по итогам учебной практики 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 учебной практики:**  
в рамках освоения ПМ.01 – 108 часов (2 недели).

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

### 2.1. Тематический план и содержание учебной практики УП.02.01

Наименование разделов и тем	Результат работ	Виды работ	Коды компетенций	Количество часов	
1	2	3	4	5	
<b>4 семестр, 2 курс/2 семестр, 1 курс</b>					
ПМ.02 УП 02.01	<b>Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта</b>				
МДК 02.01. Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта	1	обоснование правильности выбора услуг с учетом запроса пассажира	Работа с нормативными документами по обслуживанию пассажиров на железнодорожном транспорте. Устав ОАО «РЖД»; Набор сервисных услуг на вокзале; Работа с нормативными документами, по использованию территорий вокзала; Правила перевозок пассажиров; Решение ситуационных задач	ПК 2.1. ПК 2.3. ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09	16
	2	демонстрация точности и грамотности оформления проездных документов категориям пассажирам особым	Технология работы вокзалов Работа с нормативными документами «Типовой технологический процесс вокзалов и вокзальных комплексов»; Изучение ТП вокзала Улан-Удэ. Обзор сервисных услуг на вокзале Улан-Удэ; Изучение основных и дополнительных услуг не вокзале, решение ситуационных задач; Работа КДО, основные требования; Зонирование площадей вокзального комплекса, основные требования, решение ситуационных задач. Изучение должностных обязанностей работников вокзала, решение ситуационных задач.	ПК 2.1. ПК 2.3. ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09	18
	3	Демонстрация и соблюдение регламента информационного обслуживание пассажирам	Работа нормативными документами по информационно-справочному обслуживанию пассажиров в пунктах отправления и прибытия поездов; Экскурсия на вокзал Улан-Удэ (наблюдение за технологией обслуживания пассажиров); Изучение навигационной системы на вокзале; Решение ситуационных задач; Оснащение вокзального комплекса техническими средствами связи, применяемые в производственно-диспетчерской системе управления сервисом на вокзале, АСИС.	ПК 2.1. ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09	18
	4	Демонстрация навыков обслуживания клиентов с учетом психологических особенностей	Изучение когнитивных эффектов, влияющих на работу специалиста по сервису; Основные подходы к психологическому комфорту в сервисной деятельности; Психологические приемы при работе с клиентами Контактная зона и коммуникативное пространство в работе с клиентами; Основы эргономики и безопасность труда; Решение ситуационных задач (проектная деятельность).	ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09	18
	Дифференцированный зачет				
<b>Всего за 4 семестр/ 2 семестр:</b>					<b>72</b>

1	2	3	4	5	
<b>5 семестр, 3 курс/3семестр, 2 курс</b>					
ПМ.02 УП 02.01	<b>Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта</b>				
МДК 02.01. Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта	1	Точное обоснование обслуживания особых категорий пассажиров в пунктах отправления и прибытия железнодорожного транспорта	<p>Центр содействия мобильности ОАО «РЖД», Работа с нормативными документами;            Правила и условия обслуживания пассажиров с детьми.            Решение ситуационных задач            Правила и условия обслуживания пассажиров с ограниченными возможностями. Работа с нормативными документами, решение ситуационных задач            Правила и условия обслуживания пассажиров с сопровождением. Работа с нормативными документами, решение ситуационных задач            Доступная среда, Целевая программа, паспорт доступности.            Экскурсия на вокзал: участие в работе МГН; изучение доступной среды для МГН на вокзале, наблюдение за работой с МГН.            Система информирования пассажиров с ограниченными возможностями здоровья; Решение ситуационных задач            Комната матери и ребенка: организация работы, технические требования, решение ситуационных задач.            Организация детского уголка: изучение нормативной документации по организации детской игровой зоны, требования СанПин, Решение ситуационных задач. Проект.</p>	ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07	24
	2	Демонстрация правильного обслуживания пассажиров бизнес - и эконом класса и класса «люкс»	<p>Правила перевозок VIP- пассажиров. Работа с нормативными документами. Решение ситуационных задач.            Анализ технологии работы вокзала Улан-Удэ с VIP- пассажирами.            Должностные обязанности дежурного зала повышенного комфорта.            Решение ситуационных задач</p>	ПК 2.3. ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09	8
	3	правильная организация работы по обработке перевозочных документов и осуществлению расчетов за услуги	<p><b>Должностная инструкция.</b> Изучение основных требований, обязанностей и прав.  <b>Билеты «АСУ-Экспресс».</b> Технология заполнения железнодорожных билетов.</p>	ПК 2.1. ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 08	4
		Дифференцированный зачет		2	
<b>Всего за 5 семестр/ 3 семестр:</b>				<b>36</b>	
<b>Итого:</b>				<b>108</b>	



### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

#### **3.1. Материально-техническое обеспечение**

Учебная практика реализуется в кабинете «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 учебной практики.

Технические средства обучения:

- переносное мультимедийное оборудование.

#### **3.2. 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.02.01:

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

3.2. Сайт ОАО «РЖД»: <http://rzd.ru/>

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов освоения учебной практики осуществляется преподавателем в процессе проведения текущего контроля и промежуточной аттестации.

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>-ведение запроса информации в различных АСУ;</li> <li>-выполнение анализа предоставляемой информации;</li> <li>-обоснование правильности выбора АСУ, терминального обеспечения и других источников для запроса и предоставления информации;</li> <li>-формулирование информационных сообщений в различной форме</li> </ul>	<p>текущий контроль при выполнении индивидуальных заданий;</p> <p>дифференцированный зачет по практике;</p>
ПК 2.2. Организовывать обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта	<ul style="list-style-type: none"> <li>-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);</li> <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>	<p>текущий контроль при выполнении индивидуальных заданий;</p> <p>дифференцированный зачет по практике;</p>
ПК 2.3. Организовывать обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта	<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>текущий контроль при выполнении индивидуальных заданий;</p> <p>дифференцированный зачет по практике;</p>
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей	<ul style="list-style-type: none"> <li>-проявление интереса к будущей профессии.</li> <li>- формулирование цели обучения и плана карьерного роста</li> </ul>	<p>текущий контроль при выполнении индивидуальных заданий;</p>

будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.		дифференцированный зачет по практике;
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	текущий контроль при выполнении индивидуальных заданий;  дифференцированный зачет по практике;
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	- оперативное и эффективное принятие решения в стандартных и нестандартных ситуациях	текущий контроль при выполнении индивидуальных заданий;  дифференцированный зачет по практике;
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	текущий контроль при выполнении индивидуальных заданий;  дифференцированный зачет по практике;
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	- проявление навыков использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности	текущий контроль при выполнении индивидуальных заданий;  дифференцированный зачет по практике;
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	- взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения	текущий контроль при выполнении индивидуальных заданий; дифференцированный зачет по практике;
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения	-проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий	текущий контроль при выполнении индивидуальных заданий; дифференцирован-

заданий.		ный зачет по практике;
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	-планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня	текущий контроль при выполнении индивидуальных заданий;  дифференцированный зачет по практике;
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	- проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности	текущий контроль при выполнении индивидуальных заданий; дифференцированный зачет по практике;

<b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
<p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- работать с техническими средствами связи;</li> <li>- своевременно предоставлять пассажирам информацию о прибытии и отправлении транспорта;</li> <li>- осуществлять справочное обслуживание пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта;</li> <li>- осуществлять обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта;</li> <li>- осуществлять обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта</li> </ul>	<p>Выполнение индивидуальных заданий, ответы на контрольные вопросы, наблюдение и оценка на практических занятиях Дифференцированный зачет.</p>
<p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- назначение информационно-справочных и консалтинговых систем на транспорте;</li> <li>- организацию связи на транспорте;</li> <li>- технические средства связи, применяемые в производственно-диспетчерской системе управления сервисом на транспорте;</li> <li>- технологию информационно-справочного обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта;</li> <li>- правила и условия перевозок особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями);</li> <li>- перечень услуг комнаты матери и ребенка;</li> <li>- технологию обслуживания особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта;</li> <li>- перечень и технологию оказания услуг пассажирам в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.</li> </ul>	<p>Выполнение индивидуальных заданий, ответы на контрольные вопросы, решение ситуационных задач, наблюдение и оценка на практических занятиях  Дифференцированный зачет.</p>

**6. ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ, ВНЕСЕННЫХ В  
РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

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