

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Иркутский государственный университет путей сообщения»  
(ФГБОУ ВО ИРГУПС)

УТВЕРЖДЕНА  
приказом и.о. ректора  
от «07» июня 2021 г. № 79

**Б1.В.ДВ.02.01.02 Технология работы и эксплуатация вокзальных  
комплексов**

**рабочая программа дисциплины**

Специальность/направление подготовки – 23.05.04 Эксплуатация железных дорог

Специализация/профиль – Магистральный транспорт

Квалификация выпускника – Инженер путей сообщения

Форма и срок обучения – очная форма 5 лет; заочная форма 6 лет

Кафедра-разработчик программы – Управление эксплуатационной работой

Общая трудоемкость в з.е. – 4

Часов по учебному плану (УП) – 144

В том числе в форме практической подготовки (ПП) –  
13/6

(очная/заочная)

Формы промежуточной аттестации

очная форма обучения:

экзамен 8 семестр

заочная форма обучения:

экзамен 5 курс

**Очная форма обучения**

**Распределение часов дисциплины по семестрам**

Семестр	8	Итого
Вид занятий	Часов по УП	Часов по УП
<b>Аудиторная контактная работа по видам учебных занятий/ в т.ч. в форме ПП*</b>	51/13	<b>51/13</b>
– лекции	17	<b>17</b>
– практические (семинарские)	34/13	<b>34/13</b>
– лабораторные		
<b>Самостоятельная работа</b>	57	<b>57</b>
<b>Экзамен</b>	36	<b>36</b>
<b>Итого</b>	<b>144/13</b>	<b>144/13</b>

**Заочная форма обучения**

**Распределение часов дисциплины по семестрам**

Курс	5	Итого
Вид занятий	Часов по УП	Часов по УП
<b>Аудиторная контактная работа по видам учебных занятий/ в т.ч. в форме ПП*</b>	12/6	<b>12/6</b>
– лекции	4	<b>4</b>
– практические (семинарские)	8/6	<b>8/6</b>
– лабораторные		
<b>Самостоятельная работа</b>	114	<b>114</b>
<b>Экзамен</b>	18	<b>18</b>
<b>Итого</b>	<b>144/6</b>	<b>144/6</b>

\* В форме ПП – в форме практической подготовки.

ИРКУТСК

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 программа дисциплины разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования – специалитет по специальности 23.05.04 Эксплуатация железных дорог, утвержденным Приказом Минобрнауки России от 27.03.2018 г. № 216.

Программу составил(и):

к.т.н., доцент, доцент, И.А. Чубарова

Рабочая программа рассмотрена и одобрена для использования в учебном процессе на заседании кафедры «Управление эксплуатационной работой», протокол от «4» июня 2021 г. № 14-1

Зав. кафедрой, к. т. н., доцент

Р.Ю. Упырь

<b>1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
<b>1.1 Цель дисциплины</b>	
1	формирование у обучающихся профессиональных знаний и навыков для организации деятельности подразделений железнодорожного вокзального комплекса
<b>1.2 Задачи дисциплины</b>	
1	способствовать освоению основных нормативных документов по организации деятельности подразделений железнодорожного вокзального комплекса
2	сформировать знания в области устройства и технологии работы вокзальных комплексов
3	способствовать овладению способами расширения сферы услуг, оказываемых пассажирам
<b>1.3 Цель воспитания и задачи воспитательной работы в рамках дисциплины</b>	
Профессионально-трудовое воспитание обучающихся	
Цель профессионально-трудового воспитания – формирование у обучающихся осознанной профессиональной ориентации, понимания общественного смысла труда и значимости его для себя лично, ответственного, сознательного и творческого отношения к будущей деятельности, профессиональной этики, способности предвидеть изменения, которые могут возникнуть в профессиональной деятельности, и умению работать в изменённых, вновь созданных условиях труда.	
Цель достигается по мере решения в единстве следующих задач:	
– формирование сознательного отношения к выбранной профессии;	
– воспитание чести, гордости, любви к профессии, сознательного отношения к профессиональному долгу, понимаемому как личная ответственность и обязанность;	
– формирование психологии профессионала;	
– формирование профессиональной культуры, этики профессионального общения;	
– формирование социальной компетентности и другие задачи, связанные с имиджем профессии и авторитетом транспортной отрасли	

<b>2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП</b>	
Блок/часть ОПОП	Блок 1. Дисциплины / Часть, формируемая участниками образовательных отношений
<b>2.1 Дисциплины и практики, на которых основывается изучение данной дисциплины</b>	
1	Дисциплина изучается на начальном этапе формирования компетенции
<b>2.2 Дисциплины и практики, для которых изучение данной дисциплины необходимо как предшествующее</b>	
1	Б1.В.ДВ.02.01.01 Организация пассажирских перевозок
2	Б1.В.ДВ.02.02.01 Пассажирские перевозки на железнодорожном транспорте
3	Б2.О.03(П) Производственная - эксплуатационно-управленческая практика
4	Б3.01(Д) Выполнение выпускной квалификационной работы
5	Б3.02(Д) Защита выпускной квалификационной работы

<b>3 ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С ТРЕБОВАНИЯМИ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ</b>		
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения
ПК-4 Способен обеспечивать качественное обслуживание пассажиров и посетителей железнодорожного вокзала, железнодорожного вокзального комплекса	ПК-4.1 Организует деятельность подразделений железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса), находящихся в непосредственном подчинении	Знать: правила перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом; правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа; технологический процесс работы железнодорожного вокзального комплекса; стандарт качества услуг, предоставляемых на железнодорожном вокзальном комплексе
		Уметь: использовать справочные материалы и нормативные требования к организации работы вокзала; оформлять документацию по организации деятельности подразделений железнодорожного вокзального комплекса
		Владеть: способами разработки предложений по совершенствованию производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного вокзального комплекса на основе внедрения новых информационно-коммуникационных технологий, оборудования и передовых методов труда

#### 4 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Код	Наименование разделов, тем и видов работ	Очная форма				Заочная форма				*Код индикатора достижения компетенции		
		Семестр	Часы			Курс	Часы					
			Лек	Пр	Лаб		СР	Лек	Пр		Лаб	СР
<b>1.0</b>	<b>Раздел 1. Основные нормативные документы по обслуживанию пассажиров.</b>											
1.1	Тема 1. Правила перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом	8	2	2		1	5/уст.	1	1		2	ПК-4.1
1.2	Тема 2. Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа	8	2	2		1	5/уст.				4	ПК-4.1
1.3	Тема 3. Стандарт качества услуг, предоставляемых на железнодорожном вокзальном комплексе	8	2	4		1	5/уст.	1			4	ПК-4.1
<b>2.0</b>	<b>Раздел 2. Классификация и технология работы вокзалов.</b>											
2.1	Тема 4. Классификация и основные устройства вокзалов и вокзальных комплексов	8	2	4		1	5/уст.	1	1		2	ПК-4.1
2.2	Тема 5. Требования к проектированию вокзалов и привокзальных площадей	8	2	4			5/уст.				4	ПК-4.1
2.3	Тема 6. Технологический процесс работы вокзалов	8	2	4		1	5/уст.				4	ПК-4.1
<b>3.0</b>	<b>Раздел 3. Качество обслуживания пассажиров на вокзалах и вокзальных комплексах.</b>											
3.1	Тема 7. Организация пассажиропотоков и продажа билетов	8	2	6		50	5/уст.	1	6/6		50	ПК-4.1
3.2	Тема 8. Справочно-информационное обслуживание, организация уборки вокзалов и работы багажного отделения	8	2	4		1	5/уст.				2	ПК-4.1
3.3	Тема 9. Обеспечение безопасности пассажиров на вокзалах. Качество	8	1	4		1	5/уст.				2	ПК-4.1

4 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ											
Код	Наименование разделов, тем и видов работ	Очная форма				Заочная форма				*Код индикатора достижения компетенции	
		Семестр	Часы			Курс	Часы				
			Лек	Пр	Лаб		СР	Лек	Пр		Лаб
	обслуживания пассажиров на вокзалах										
	Форма промежуточной аттестации – экзамен	8	36			5/зимняя	18			ПК-4.1	
	Контрольная работа	8				5/зимняя				40	ПК-4.1
	Итого часов (без учёта часов на промежуточную аттестацию)		17	34/13		57		4	8/6		114

5 ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ											
Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине оформлен в виде приложения № 1 к рабочей программе дисциплины и размещен в электронной информационно-образовательной среде Университета, доступной обучающемуся через его личный кабинет											

6 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ											
6.1 Учебная литература											
6.1.1 Основная литература											
	Библиографическое описание									Кол-во экз. в библиотеке/ онлайн	
6.1.1.1	Котенко, А.Г. Организация пассажирских перевозок : учебник / рец. Т. М. Шманев. Москва : ФГБОУ «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте», 2017. - 136с. - Текст: электронный. - URL: <a href="https://umczt.ru/books/1196/39297/">https://umczt.ru/books/1196/39297/</a>									Онлайн	
6.1.1.2	Чубарова, И. А. Вокзалы : учеб. пособие по дисциплинам "Технология работы и эксплуатации вокзальных комплексов" и "Технический и технологический сервис вокзальных комплексов" / Федер. агентство ж.-д. трансп., Иркут. гос. ун-т путей сообщ.. Иркутск : ИрГУПС, 2014. - 167с.									89	
6.1.2 Дополнительная литература											
	Библиографическое описание									Кол-во экз. в библиотеке/ онлайн	
6.1.2.1	Чубарова, И. А. Инфраструктура пассажирского комплекса : учеб.-метод. пособие / Федер. агентство ж.-д. трансп., Иркут. гос. ун-т путей сообщ.. Иркутск : ИрГУПС, 2017. - 92с.									91	
6.1.2.2	Чубарова, И. А. Организация пассажирских перевозок : учеб. пособие - Изд. испр. / И. А. Чубарова. Иркутск : ИрГУПС, 2019. - 111с.									11	
6.1.3 Учебно-методические разработки (в т. ч. для самостоятельной работы обучающихся)											
	Библиографическое описание									Кол-во экз. в библиотеке/ онлайн	
6.1.3.1	Чубарова, И.А. Методические указания по изучению дисциплины Б1.В.ДВ.02.01.02 Технология работы и эксплуатация вокзальных комплексов по специальности 23.05.04 Эксплуатация железных дорог, специализация Магистральный транспорт / И.А. Чубарова ; ИрГУПС. – Иркутск : ИрГУПС, 2023. – 12 с. - Текст: электронный. - URL: <a href="https://www.irgups.ru/eis/for_site/umkd_files/mu_2477_1413_2021_1_signed.pdf">https://www.irgups.ru/eis/for_site/umkd_files/mu_2477_1413_2021_1_signed.pdf</a>									Онлайн	
6.2 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»											
6.3 Программное обеспечение и информационные справочные системы											
6.3.1 Базовое программное обеспечение											
6.3.1.1	Microsoft Windows Professional 10, государственный контракт от 20.07.2021 № 0334100010021000013-01										

6.3.1.2	Microsoft Office Russian 2010, государственный контракт от 20.07.2021 № 0334100010021000013-01
6.3.1.3	FoxitReader, свободно распространяемое программное обеспечение <a href="http://free-software.com.ua/pdf-viewer/foxit-reader/">http://free-software.com.ua/pdf-viewer/foxit-reader/</a>
6.3.1.4	Adobe Acrobat Reader DC свободно распространяемое программное обеспечение <a href="https://get.adobe.com/ru/reader/enterprise/">https://get.adobe.com/ru/reader/enterprise/</a>
6.3.1.5	Яндекс. Браузер. Прикладное программное обеспечение общего назначения, Офисные приложения, лицензия – свободно распространяемое программное обеспечение по лицензии BSD License
<b>6.3.2 Специализированное программное обеспечение</b>	
6.3.2.1	Не предусмотрено
<b>6.3.3 Информационные справочные системы</b>	
6.3.3.1	Не предусмотрены
<b>6.4 Правовые и нормативные документы</b>	
6.4.1	Не предусмотрены

<b>7 ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	
1	Корпуса А, Б, В, Г, Д, Е ИрГУПС находятся по адресу г. Иркутск, ул. Чернышевского, д. 15; корпус Л ИрГУПС находится – по адресу г. Иркутск, ул. Лермонтова, д.80
2	Учебная аудитория Б-306 для проведения лекционных и практических занятий, лабораторных работ, групповых и индивидуальных консультаций, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), текущего контроля и промежуточной аттестации. Основное оборудование: специализированная мебель, мультимедиапроектор, экран, (ноутбук переносной). Для проведения занятий имеются учебно-наглядные пособия (презентации, плакаты).
3	Учебная аудитория Б-202 для проведения лекционных и практических занятий, лабораторных работ, групповых и индивидуальных консультаций, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), текущего контроля и промежуточной аттестации. Основное оборудование: специализированная мебель, мультимедиапроектор, экран, (ноутбук переносной). Для проведения занятий имеются учебно-наглядные пособия (презентации, плакаты).
4	Учебная аудитория Б-001-1 для проведения лекционных и практических занятий, лабораторных работ, групповых и индивидуальных консультаций, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), текущего контроля и промежуточной аттестации. Основное оборудование: специализированная мебель, отбойный молоток, домкраты, бетономешалка, буровая установка УПБ-100, глубинный вибратор
5	Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду ИрГУПС. Помещения для самостоятельной работы обучающихся: – читальные залы; – учебные залы вычислительной техники А-401, А-509, А-513, А-516, Д-501, Д-503, Д-505, Д-507; – помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования – А-521

<b>8 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
Вид учебной деятельности	Организация учебной деятельности обучающегося
Лекция	<p>Лекция (от латинского «lectio» – чтение) – вид аудиторных учебных занятий. Лекция: закладывает основы научных знаний в систематизированной, последовательной, обобщенной форме; раскрывает состояние и перспективы развития соответствующей области науки и техники; концентрирует внимание обучающихся на наиболее сложных, узловых вопросах; стимулирует познавательную активность обучающихся.</p> <p>Во время лекционных занятий обучающийся должен уметь сконцентрировать внимание на изучаемых проблемах и включить в работу все виды памяти: словесную, образную и моторно-двигательную. Для этого весь материал, излагаемый преподавателем, обучающемуся необходимо конспектировать. На полях конспекта следует помечать вопросы, выделенные обучающимся для консультации с преподавателем. Выводы, полученные в виде формул, рекомендуется в конспекте подчеркивать или обводить рамкой, чтобы лучше запомнились. Полезно составить краткий справочник, содержащий определения важнейших понятий лекции. К каждому занятию следует разобрать материал предыдущей лекции. Изучая материал по учебнику или конспекту лекций, следует переходить к следующему вопросу только в том случае, когда хорошо усвоен предыдущий</p>

	<p>вопрос. Ряд вопросов дисциплины может быть вынесен на самостоятельное изучение. Такое задание требует оперативного выполнения. В конспекте лекций необходимо оставить место для освещения упомянутых вопросов. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, то необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии</p>
Практическое занятие	<p>Практическое занятие – вид аудиторных учебных занятий, целенаправленная форма организации учебного процесса, при реализации которой обучающиеся по заданию и под руководством преподавателя выполняют практические задания. Практические задания направлены на углубление научно-теоретических знаний и овладение определенными методами работы, в процессе которых вырабатываются умения и навыки выполнения тех или иных учебных действий в данной сфере науки. Практические занятия развивают научное мышление и речь, позволяют проверить знания обучающихся, выступают как средства оперативной обратной связи; цель практических занятий – углублять, расширять, детализировать знания, полученные на лекции, в обобщенной форме и содействовать выработке навыков профессиональной деятельности.</p> <p>На практических занятиях подробно рассматриваются основные вопросы дисциплины, разбираются основные типы задач. К каждому практическому занятию следует заранее самостоятельно выполнить домашнее задание и выучить лекционный материал к следующей теме. Систематическое выполнение домашних заданий обязательно и является важным фактором, способствующим успешному усвоению дисциплины</p>
Самостоятельная работа	<p>Обучение по дисциплине «Технология работы и эксплуатация вокзальных комплексов» предусматривает активную самостоятельную работу обучающегося. В разделе 4 рабочей программы, который называется «Структура и содержание дисциплины», все часы самостоятельной работы расписаны по темам и вопросам, а также указана необходимая учебная литература: обучающийся изучает учебный материал, разбирает примеры и решает разноуровневые задачи в рамках выполнения как общих домашних заданий, так и индивидуальных домашних заданий (ИДЗ) и других видов работ, предусмотренных рабочей программой дисциплины. При выполнении домашних заданий обучающемуся следует обратиться к задачам, решенным на предыдущих практических занятиях, решенным домашним работам, а также к примерам, приводимым лектором. Если этого будет недостаточно для выполнения всей работы можно дополнительно воспользоваться учебными пособиями, приведенными в разделе 6.1 «Учебная литература». Если, несмотря на изученный материал, задание выполнить не удастся, то в обязательном порядке необходимо посетить консультацию преподавателя, ведущего практические занятия, и/или консультацию лектора.</p> <p>Домашние задания, индивидуальные домашние задания и другие работы, предусмотренные рабочей программой дисциплины должны быть выполнены обучающимся в установленные преподавателем сроки в соответствии с требованиями к оформлению текстовой и графической документации, сформулированным в Положении «Требования к оформлению текстовой и графической документации. Нормоконтроль»</p>
<p>Комплекс учебно-методических материалов по всем видам учебной деятельности, предусмотренным рабочей программой дисциплины (модуля), размещен в электронной информационно-образовательной среде ИргУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет</p>	

# **Приложение № 1 к рабочей программе**

## **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**для проведения текущего контроля успеваемости  
и промежуточной аттестации**



## 1. Общие положения

Фонд оценочных средств (ФОС) является составной частью нормативно-методического обеспечения системы оценки качества освоения обучающимися образовательной программы.

Фонд оценочных средств предназначен для использования обучающимися, преподавателями, администрацией ИрГУПС, а также сторонними образовательными организациями для оценивания качества освоения образовательной программы и уровня сформированности компетенций у обучающихся.

Задачами ФОС являются:

- оценка достижений обучающихся в процессе изучения дисциплины;
- обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрение инновационных методов обучения в образовательный процесс;
- самоподготовка и самоконтроль обучающихся в процессе обучения.

Фонд оценочных средств сформирован на основе ключевых принципов оценивания: валидность, надежность, объективность, эффективность.

Для оценки уровня сформированности компетенций используется трехуровневая система:

- минимальный уровень освоения, обязательный для всех обучающихся по завершению освоения образовательной программы; дает общее представление о виде деятельности, основных закономерностях функционирования объектов профессиональной деятельности, методов и алгоритмов решения практических задач;
- базовый уровень освоения, превышение минимальных характеристик сформированности компетенций; позволяет решать типовые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения по известным алгоритмам, правилам и методикам;
- высокий уровень освоения, максимально возможная выраженность характеристик компетенций; предполагает готовность решать практические задачи повышенной сложности, нетиповые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении.

## 2. Перечень компетенций, в формировании которых участвует дисциплина.

### Программа контрольно-оценочных мероприятий. Показатели оценивания компетенций, критерии оценки

Дисциплина «Технология работы и эксплуатация вокзальных комплексов» участвует в формировании компетенций:

ПК-4. Способен обеспечивать качественное обслуживание пассажиров и посетителей железнодорожного вокзала, железнодорожного вокзального комплекса

#### Программа контрольно-оценочных мероприятий очная форма обучения

№	Наименование контрольно-оценочного мероприятия	Объект контроля	Код индикатора достижения компетенции	Наименование оценочного средства (форма проведения*)
<b>8 семестр</b>				
<b>1.0</b>	<b>Раздел 1. Основные нормативные документы по обслуживанию пассажиров</b>			
1.1	Текущий контроль	Тема 1. Правила перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом	ПК-4.1	Тестирование (компьютерные технологии)
1.2	Текущий контроль	Тема 2. Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа	ПК-4.1	Тестирование (компьютерные технологии)
1.3	Текущий контроль	Тема 3. Стандарт качества услуг, предоставляемых на железнодорожном вокзальном комплексе	ПК-4.1	Тестирование (компьютерные технологии)
<b>2.0</b>	<b>Раздел 2. Классификация и технология работы вокзалов</b>			
2.1	Текущий контроль	Тема 4. Классификация и основные устройства вокзалов и вокзальных комплексов	ПК-4.1	Тестирование (компьютерные технологии)
2.2	Текущий контроль	Тема 5. Требования к проектированию вокзалов и привокзальных площадей	ПК-4.1	Тестирование (компьютерные технологии)
2.3	Текущий контроль	Тема 6. Технологический процесс работы вокзалов	ПК-4.1	Тестирование (компьютерные технологии)
<b>3.0</b>	<b>Раздел 3. Качество обслуживания пассажиров на вокзалах и вокзальных комплексах</b>			
3.1	Текущий контроль	Тема 7. Организация пассажиропотоков и продажа билетов	ПК-4.1	Тестирование (компьютерные технологии)
3.2	Текущий контроль	Тема 8. Справочно-информационное обслуживание, организация уборки вокзалов и работы багажного отделения	ПК-4.1	Тестирование (компьютерные технологии)
3.3	Текущий контроль	Тема 9. Обеспечение безопасности пассажиров на вокзалах. Качество обслуживания пассажиров на вокзалах	ПК-4.1	Тестирование (компьютерные технологии)
	Промежуточная аттестация	Тема 1. Правила перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом Тема 2. Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа Тема 3. Стандарт качества услуг, предоставляемых на	ПК-4.1	Экзамен (собеседование) Экзамен - тестирование (компьютерные технологии)

		<p>железнодорожном вокзальном комплексе</p> <p>Тема 4. Классификация и основные устройства вокзалов и вокзальных комплексов</p> <p>Тема 5. Требования к проектированию вокзалов и привокзальных площадей</p> <p>Тема 6. Технологический процесс работы вокзалов</p> <p>Тема 7. Организация пассажиропотоков и продажа билетов</p> <p>Тема 8. Справочно-информационное обслуживание, организация уборки вокзалов и работы багажного отделения</p> <p>Тема 9. Обеспечение безопасности пассажиров на вокзалах. Качество обслуживания пассажиров на вокзалах</p>		
--	--	---	--	--

**Программа контрольно-оценочных мероприятий заочная форма обучения**

№	Наименование контрольно-оценочного мероприятия	Объект контроля	Код индикатора достижения компетенции	Наименование оценочного средства (форма проведения*)
<b>5 курс, сессия установочная</b>				
<b>1.0</b>	<b>Раздел 1. Основные нормативные документы по обслуживанию пассажиров.</b>			
1.1	Текущий контроль	Тема 1. Правила перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом	ПК-4.1	Тестирование (компьютерные технологии)
1.2	Текущий контроль	Тема 2. Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа	ПК-4.1	Тестирование (компьютерные технологии)
1.3	Текущий контроль	Тема 3. Стандарт качества услуг, предоставляемых на железнодорожном вокзальном комплексе	ПК-4.1	Тестирование (компьютерные технологии)
<b>2.0</b>	<b>Раздел 2. Классификация и технология работы вокзалов.</b>			
2.1	Текущий контроль	Тема 4. Классификация и основные устройства вокзалов и вокзальных комплексов	ПК-4.1	Тестирование (компьютерные технологии)
2.2	Текущий контроль	Тема 5. Требования к проектированию вокзалов и привокзальных площадей	ПК-4.1	Тестирование (компьютерные технологии)
2.3	Текущий контроль	Тема 6. Технологический процесс работы вокзалов	ПК-4.1	Тестирование (компьютерные технологии)
<b>3.0</b>	<b>Раздел 3. Качество обслуживания пассажиров на вокзалах и вокзальных комплексах.</b>			
3.1	Текущий контроль	Тема 7. Организация пассажиропотоков и продажа билетов	ПК-4.1	Тестирование (компьютерные технологии) В рамках ПП**: Разноуровневые задачи (задания/письменно)
3.2	Текущий контроль	Тема 8. Справочно-информационное обслуживание, организация уборки вокзалов и работы багажного отделения	ПК-4.1	Тестирование (компьютерные технологии)

3.3	Текущий контроль	Тема 9. Обеспечение безопасности пассажиров на вокзалах. Качество обслуживания пассажиров на вокзалах	ПК-4.1	Тестирование (компьютерные технологии)
<b>5 курс, сессия зимняя</b>				
	Текущий контроль	Тема 1. Правила перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом Тема 2. Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа Тема 3. Стандарт качества услуг, предоставляемых на железнодорожном вокзальном комплексе Тема 4. Классификация и основные устройства вокзалов и вокзальных комплексов Тема 5. Требования к проектированию вокзалов и привокзальных площадей Тема 6. Технологический процесс работы вокзалов Тема 7. Организация пассажиропотоков и продажа билетов Тема 8. Справочно-информационное обслуживание, организация уборки вокзалов и работы багажного отделения Тема 9. Обеспечение безопасности пассажиров на вокзалах. Качество обслуживания пассажиров на вокзалах	ПК-4.1	Контрольная работа (КР) (письменно)
	Промежуточная аттестация	Тема 1. Правила перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом Тема 2. Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа Тема 3. Стандарт качества услуг, предоставляемых на железнодорожном вокзальном комплексе Тема 4. Классификация и основные устройства вокзалов и вокзальных комплексов Тема 5. Требования к проектированию вокзалов и привокзальных площадей Тема 6. Технологический процесс работы вокзалов Тема 7. Организация пассажиропотоков и продажа билетов Тема 8. Справочно-информационное обслуживание,	ПК-4.1	Экзамен (собеседование) Экзамен - тестирование (компьютерные технологии)

		организация уборки вокзалов и работы багажного отделения Тема 9. Обеспечение безопасности пассажиров на вокзалах. Качество обслуживания пассажиров на вокзалах		
--	--	---	--	--

\*Форма проведения контрольно-оценочного мероприятия: устно, письменно, компьютерные технологии.

\*\*ПП – практическая подготовка

### Описание показателей и критериев оценивания компетенций.

#### Описание шкал оценивания

Контроль качества освоения дисциплины включает в себя текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация обучающихся проводятся в целях установления соответствия достижений обучающихся поэтапным требованиям образовательной программы к результатам обучения и формирования компетенций.

Текущий контроль успеваемости – основной вид систематической проверки знаний, умений, навыков обучающихся. Задача текущего контроля – оперативное и регулярное управление учебной деятельностью обучающихся на основе обратной связи и корректировки. Результаты оценивания учитываются в виде средней оценки при проведении промежуточной аттестации.

Для оценивания результатов обучения используется четырех балльная шкала: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и двухбалльная шкала: «зачтено», «не зачтено».

Перечень оценочных средств, используемых для оценивания компетенций, а также краткая характеристика этих средств приведены в таблице.

#### Текущий контроль

№	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1	Контрольная работа (КР)	Средство для проверки умений применять полученные знания по заранее определенной методике для решения задач или заданий по разделу дисциплины. Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся	Типовое задание для выполнения контрольной работы по разделам/темам дисциплины
2	Разноуровневые задачи (задания)	Различают задачи: – репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины; может быть использовано для оценки знаний и умений обучающихся; – реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей; может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся; – творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения;	Комплект разноуровневых задач и заданий или комплекты заданий определенного уровня

		может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся	
3	Тестирование (компьютерные технологии)	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося. Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся	Фонд тестовых заданий

### Промежуточная аттестация

№	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1	Экзамен	Средство, позволяющее оценить знания, умения, навыков и (или) опыта деятельности обучающегося по дисциплине. Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся	Перечень теоретических вопросов и практических заданий (образец экзаменационного билета) к экзамену
2	Тест – промежуточная аттестация в форме экзамена	Система автоматизированного контроля освоения компетенций (части компетенций) обучающимся по дисциплине (модулю) с использованием информационно-коммуникационных технологий. Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся	Фонд тестовых заданий

### Критерии и шкалы оценивания компетенций в результате изучения дисциплины при проведении промежуточной аттестации в форме экзамена. Шкала оценивания уровня освоения компетенций

Шкала оценивания	Критерии оценивания	Уровень освоения компетенции
«отлично»	Обучающийся правильно ответил на теоретические вопросы. Показал отличные знания в рамках учебного материала. Правильно выполнил практические задания. Показал отличные умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. Ответил на все дополнительные вопросы	Высокий
«хорошо»	Обучающийся с небольшими неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал хорошие знания в рамках учебного материала. С небольшими неточностями выполнил практические задания. Показал хорошие умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. Ответил на большинство дополнительных вопросов	Базовый
«удовлетворительно»	Обучающийся с существенными неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал удовлетворительные знания в рамках учебного материала. С существенными неточностями выполнил практические задания. Показал удовлетворительные умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. Допустил много неточностей при ответе на дополнительные вопросы	Минимальный
«неудовлетворительно»	Обучающийся при ответе на теоретические вопросы и при выполнении практических заданий продемонстрировал недостаточный уровень знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. При ответах на дополнительные вопросы было допущено множество неправильных ответов	Компетенция не сформирована

## Тест – промежуточная аттестация в форме экзамена

Критерии оценивания	Шкала оценивания
Обучающийся верно ответил на 90 – 100 % тестовых заданий при прохождении тестирования	«отлично»
Обучающийся верно ответил на 80 – 89 % тестовых заданий при прохождении тестирования	«хорошо»
Обучающийся верно ответил на 70 – 79 % тестовых заданий при прохождении тестирования	«удовлетворительно»
Обучающийся верно ответил на 69 % и менее тестовых заданий при прохождении тестирования	«неудовлетворительно»

## Критерии и шкалы оценивания результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости

### Контрольная работа

Шкалы оценивания		Критерии оценивания
«отлично»	«зачтено»	Обучающийся полностью и правильно выполнил задание контрольной работы. Показал отличные знания и умения в рамках усвоенного учебного материала. Контрольная работа оформлена аккуратно и в соответствии с предъявляемыми требованиями
«хорошо»		Обучающийся выполнил задание контрольной работы с небольшими неточностями. Показал хорошие знания и умения в рамках усвоенного учебного материала. Есть недостатки в оформлении контрольной работы
«удовлетворительно»		Обучающийся выполнил задание контрольной работы с существенными неточностями. Показал удовлетворительные знания и умения в рамках усвоенного учебного материала. Качество оформления контрольной работы имеет недостаточный уровень
«неудовлетворительно»	«не зачтено»	Обучающийся не полностью выполнил задания контрольной работы, при этом проявил недостаточный уровень знаний и умений

### Разноуровневые задачи (задания)

Шкалы оценивания		Критерии оценивания
«отлично»	«зачтено»	Демонстрирует очень высокий/высокий уровень знаний, умений, навыков в соответствии с критериями оценивания. Все требования, предъявляемые к заданию, выполнены
«хорошо»		Демонстрирует достаточно высокий/выше среднего уровень знаний, умений, навыков в соответствии с критериями оценивания. Все требования, предъявляемые к заданию, выполнены
«удовлетворительно»		Демонстрирует средний уровень знаний, умений, навыков в соответствии с критериями оценивания. Большинство требований, предъявляемых к заданию, выполнены. Демонстрирует низкий/ниже среднего уровень знаний, умений, навыков в соответствии с критериями оценивания. Многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены
«неудовлетворительно»	«не зачтено»	Демонстрирует очень низкий уровень знаний, умений, навыков в соответствии с критериями оценивания. Не ответа.

### Тестирование

Шкалы оценивания		Критерии оценивания
«отлично»	«зачтено»	Обучающийся верно ответил на 90 – 100 % тестовых заданий при прохождении тестирования
«хорошо»		Обучающийся верно ответил на 80 – 89 % тестовых заданий при прохождении тестирования
«удовлетворительно»		Обучающийся верно ответил на 70 – 79 % тестовых заданий при прохождении тестирования

«неудовлетворительно»	«не зачтено»	Обучающийся верно ответил на 69 % и менее тестовых заданий при прохождении тестирования
-----------------------	--------------	---

### 3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

#### 3.1 Типовые контрольные задания для выполнения контрольных работ

Контрольные варианты заданий выложены в электронной информационно-образовательной среде ИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет.

Ниже приведен образец типовых вариантов заданий для выполнения контрольных работ.

Образец типового варианта контрольной работы  
по дисциплине

«Технология работы и эксплуатация вокзальных комплексов»

по теме

«Создание имитационной модели организации билетно-кассового обслуживания пассажиров вокзального комплекса»

Вариант \_\_\_\_\_ (две последние цифры № зачетной книжки)

Вариант по последней цифре шифра					
Часы суток, час	Интенсивность прибытия пассажиров, пасс.				
	в пригородные кассы		в кассы дальнего следования		
00.00-01.00					
...					
...					
23.00-00.00					
Вариант по предпоследней цифре шифра					
Название блока		Значение			
		Вместимость, чел.	Таймаут, мин		
Кассы пригородного следования					
Кассы дальнего следования					
Транзакционный терминал самообслуживания					
Название блока		Значение			
		Время на приобретение билета и вместимость			
		$t_{min}$ , МИН	$t_{вероятное}$ , МИН	$t_{max}$ , МИН	Вместимость, чел
Покупка билета в пригородной кассе					
Покупка билета через билетопечатающий автомат					
Покупка билета в кассе дальнего следования					
Покупка билета через транзакционный терминал самообслуживания					

Дата выдачи задания \_\_\_\_\_  
Студент \_\_\_\_\_

Срок выполнения \_\_\_\_\_  
Преподаватель \_\_\_\_\_



### 3.2 Типовые контрольные задания для решения разноуровневых задач (заданий)

Контрольные варианты заданий выложены в электронной информационно-образовательной среде ИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет.

Ниже приведен образец типовых вариантов заданий для решения разноуровневых задач.

#### Образец заданий для решения разноуровневых задач «Тема 7. Организация пассажиропотоков и продажа билетов»

##### ЗАДАЧА 1

Определить площадь вокзального помещения для исходных данных по варианту

Дано:

Показатель	Обозначение показателя	Значение показателя				
		В-1	В-2	В -3	В-4	В-5
норма усредненного распределения пассажиров по $i$ -тому помещению, принимаемая в процентах, %	$У_i$	43	41	42	44	45
единичная норма площади помещений, принимаемая в $m^2$ на одного расчетного пассажира, $m^2$	$l_i$	1.27	1.26	1.28	1.3	1.29
расчетная вместимость для дальних пассажиров, пассю	$N^{pac}$	2000	2500	1700	1800	3000

##### ЗАДАЧА 2

Определить количество билетных касс дальнего следования для исходных данных по варианту

Дано:

Показатель	Обозначение показателя	Значение показателя				
		В-1	В-2	В -3	В-4	В-5
число пассажиров, отправленных в сутки максимальных перевозок, пасс.	$P_{max}^{отпр}$	460	580	399	715	650
количество пассажиров, обращающихся в течение суток в кассы вокзала с целью приобретения билетов с других станций (вокзалов), пасс.	$P^{оп}$	320	250	220	480	390
среднее количество билетов (мест), приобретаемых одним человеком, пасс.	$\beta$	1.3	1.25	1.27	1.33	1.31
доля пассажиров, не сумевших приобрести билет за одно обращение в кассу, пасс.	$\gamma$	0.1	0.3	0.5	0.2	0.4
доля пассажиров, приобретающих билеты на поезд на вокзале, пасс.	$\alpha_{сут}$	0.9	0.8	0.7	0.85	0.6

### 3.3 Типовые контрольные задания для проведения тестирования

Фонд тестовых заданий по дисциплине содержит тестовые задания, распределенные по разделам и темам, с указанием их количества и типа.

Структура фонда тестовых заданий по дисциплине

Индикатор достижения компетенции	Тема в соответствии с РПД	Характеристика ТЗ	Количество тестовых заданий, типы ТЗ
ПК-4.1	Тема 1. Правила перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом	Знание	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
		Умение	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
		Навык	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
ПК-4.1	Тема 2. Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа	Знание	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
		Умение	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
		Навык	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
ПК-4.1	Тема 3. Стандарт качества услуг, предоставляемых на железнодорожном вокзальном комплексе	Знание	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
		Умение	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
		Навык	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
ПК-4.1	Тема 4. Классификация и основные устройства вокзалов и вокзальных комплексов	Знание	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
		Умение	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
		Навык	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
ПК-4.1	Тема 5. Требования к проектированию вокзалов и привокзальных площадей	Знание	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
		Умение	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
		Навык	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
ПК-4.1	Тема 6. Технологический процесс работы вокзалов	Знание	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
		Умение	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
		Навык	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
ПК-4.1	Тема 7. Организация пассажиропотоков и продажа билетов	Знание	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
		Умение	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
		Навык	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
ПК-4.1	Тема 8. Справочно-информационное обслуживание, организация уборки вокзалов и работы багажного отделения	Знание	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
		Умение	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
		Навык	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
ПК-4.1	Тема 9. Обеспечение безопасности пассажиров на вокзалах. Качество обслуживания пассажиров на вокзалах	Знание	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
		Умение	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
		Навык	4 – ОТЗ 4 – ЗТЗ
		Итого	108 – ОТЗ 108 – ЗТЗ

Полный комплект ФТЗ хранится в электронной информационно-образовательной среде ИрГУПС и обучающийся имеет возможность ознакомиться с демонстрационным вариантом ФТЗ.

Ниже приведен образец типового варианта итогового теста, предусмотренного рабочей программой дисциплины.

Образец типового варианта итогового теста,  
предусмотренного рабочей программой дисциплины

1. Установите соответствия между понятиями

	Вопрос	Ответ
1.	Правила перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа устанавливают условия	перевозок пассажиров, ручной клади, багажа, грузобагажа
2.	Правила перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа содержат нормы, обязательные	для перевозчиков, владельцев инфраструктур, пассажиров, отправителей, получателей, юридических и физических лиц
3.		для перевозчиков и пассажиров

2. Установите соответствия между понятиями

	Вопрос	Ответ
1.	В Соответствии с Правилами перевозки пассажиров осуществляются	по железнодорожным путям общего пользования
2.	В Соответствии с Правилами перевозки багажа, грузобагажа осуществляются	по железнодорожным путям общего пользования
3.		по железнодорожным путям необщего пользования
4.		по железнодорожным путям общего пользования и необщего пользования

3. Соотнесите ситуацию и правило перевозки пассажиров

	Вопрос	Ответ
1.	Если при посадке в поезд дальнего следования пассажир не пожелает сдать излишнюю ручную кладь для перевозки багажом в поезде дальнего следования	перевозчик вправе отказать в перевозке такой ручной клади
2.	При отсутствии стоянки поезда для посадки и высадки пассажира в указанном пассажиром пункте назначения	перевозчик не имеет право отказать в продаже билета
3.		перевозчик имеет право отказать пассажиру в продаже проездного документа на поезд пригородного сообщения (билета)

4 Потребители (клиенты вокзала) - это

**А. Юридические лица и индивидуальные предприниматели, которые используют площади железнодорожных вокзалов для осуществления предпринимательской деятельности, а также перевозчики, в т.ч. независимые транспортные организации, осуществляющие предпринимательскую деятельность в сфере пассажирских железнодорожных перевозок**

В. Пассажиры железнодорожного транспорта и посетители железнодорожного вокзала (в том числе провожающие и встречающие пассажиров)

С. Только пассажиры железнодорожного транспорта

5. Документ, удостоверяющий заключение договора перевозки между пассажиром и железной дорогой – накладная

- A. Верно
- B. Неверно**

6. Вокзальная деятельность – это (выберите правильный ответ):

- A. Деятельность по обслуживанию потребителей и пользователей железнодорожных вокзалов
- B. Деятельность по обслуживанию потребителей и пользователей железнодорожных вокзалов, а также по управлению железнодорожными вокзалами, в том числе по проектированию, строительству, реконструкции, капитальному ремонту, ремонту, содержанию и эксплуатации железнодорожных вокзалов
- C. Деятельность по управлению железнодорожными вокзалами, в том числе по проектированию, строительству, реконструкции, капитальному ремонту, ремонту, содержанию и эксплуатации железнодорожных вокзалов**

7. Соотнесите категорию вокзала с вместимостью пассажиров

	Категория вокзала		Вместимость, пассажиров
A.	Малые	F.	менее 200 пассажиров
B.	Средние	A.	от 200 до 700 пассажиров
C.	Большие	B.	от 700 до 1500 пассажиров
D.	Особо большие	C.	более 1500 пассажиров

Ответ: A=F, B=A, C=B, D=C.

8. Турникет должен иметь функцию режима (вложенный ответ):

- A. Антипаника**
- B. Антистресс
- C. Антивирус
- D. Антидот

9. В течение скольких суток при не востребовании багажа уведомление должно быть послано станцией назначения вторично..... (указать число)

- A. 10**
- B. 3
- C. 30

10. При не востребовании багажа станцией назначения вторично должно быть послано ..... (указать пропущенное слово)

**Уведомление**

11. Подберите класс железнодорожного вокзального комплекса, если сумма баллов, исчисленная по показателям в условных единицах составляет

	Вопрос	Ответ
4.	внеклассный	Свыше 50
5.	1 класса	От 30 до 50 включительно
6.	2 класса	От 11 до 30 включительно
7.		Свыше 80
8.		от 50 до 80 включительно
9.		от 11 до 50 включительно

12. На вокзальных комплексах всех классов пассажирам и посетителям должна быть обеспечена возможность пользования следующими услугами

	Вопрос	Ответ
1.	обязательными услугами	информационно-справочное обслуживание

	Вопрос	Ответ
2.	дополнительными услугами	услуги по перемещению ручной клади и багажа по территории вокзального комплекса
3.		услуги по выгулу домашних питомцев пассажира

13. Доступность услуг при оценке качества обслуживания пассажиров на вокзальных комплексах соответствует норме, если

	Вопрос	Ответ
1.	Режим предоставления обязательных услуг осуществляется	Немедленно
2.	Режим предоставления дополнительных услуг осуществляется	В течение суток
3.		В течение месяца
4.		В течение года

14. После совершения террористами взрыва действия работников проводятся в следующем порядке (установите порядок с помощью перетаскивания указанных действий)

1. сообщить в дежурную часть МВД о масштабах и последствиях взрыва
2. до прибытия сотрудников полиции эвакуировать людей в безопасную зону
3. до прибытия скорой помощи оказать первую медицинскую помощь пострадавшим
4. по прибытии на место происшествия сотрудников полиции действовать по их указаниям

15. При отказе безбилетного физического лица от приобретения билета уполномоченным перевозчиком лицом на основании предоставленного безбилетным физическим лицом документа, удостоверяющего его личность, составляется акт, в котором указывается (переставьте в правильном порядке):

1. наименование перевозчика
2. дата и время составления акта
3. фамилия, имя, отчество (при наличии) и должность уполномоченного представителя перевозчика
4. остановочный пункт или железнодорожная станция или номер поезда и вагона, на/в котором обнаружено
5. фамилия, имя и отчество (при наличии) безбилетного физического лица с указанием данных документа, удостоверяющего его личность
6. сумма штрафа
7. подпись безбилетного физического лица

16. Границы тарифных поясов формируются следующим образом (переставьте в правильном порядке):

1. до 200 км - 10 км
2. от 201 до 700 км - 50 км
3. от 701 до 2100 км - 100 км
4. от 2101 до 3700 км - 200 км
5. от 3701 до 6700 км - 300 км
6. от 6701 до 12300 км - 400 км

17. Расположите типы пассажирских вагонов с наибольшими комфортными условиями перевозки до наименьших

1. мягкий вагон с местами для лежания с 2-местными купе (СВ) оборудован

- изолированными от коридора купе с двумя
2. жесткий вагон с местами для лежания с 4-местными или 3-местными купе оборудован изолированными от коридора купе соответственно с четырьмя и тремя полками для лежания, столиком
  3. жесткий вагон с местами для лежания, расположенными в открытых пассажирских отсеках (плацкартный вагон)
  4. жесткий вагон с местами для сидения в открытых пассажирских отсеках (общий вагон)
  5. жесткий вагон с местами для сидения салонного типа оборудован одним или несколькими пассажирскими салонами с креслами соответствующего класса и центральным проходом
18. Правило проезда детей (выберите правильный ответ)
- A. Проезд детей в возрасте до 10 лет в поездах дальнего следования без сопровождения взрослых не допускается
  - B. Проезд детей в возрасте до 14 лет в поездах дальнего следования без сопровождения взрослых не допускается
  - C. Проезд детей в возрасте до 10 лет в поездах дальнего следования без сопровождения взрослых не допускается, за исключением случаев проезда учащихся, пользующихся железнодорожным транспортом для посещения общеобразовательных учреждений**
  - D. Проезд детей в возрасте до 14 лет в поездах дальнего следования без сопровождения взрослых не допускается, за исключением случаев проезда учащихся, пользующихся железнодорожным транспортом для посещения общеобразовательных учреждений

### 3.4 Перечень теоретических вопросов к экзамену (для оценки знаний)

1. Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа
2. Правила перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом
3. Стандарт качества услуг, предоставляемых на железнодорожном вокзальном комплексе
4. Опыт развития вокзалов в Европейских странах и Америки
5. Особенности вокзальных комплексов стран Азии
6. История развития вокзалов в России
7. Вокзал как современный комплекс
8. Особенности размещения вокзалов
9. Основные устройства вокзалов
10. Определение классности вокзала
11. Определение вместимости вокзала
12. Функциональное зонирование вокзала
13. Планировка привокзальных площадей для обслуживания маломобильных групп населения
14. Этапы реформирования пассажирского и вокзального комплекса в России
15. Структура управления вокзалом и оперативное планирование работы
16. Порядок разработки и утверждения «Технологического процесса работы вокзалов»
17. Основные разделы технологического процесса
18. Технология работы помощника начальника вокзала
19. Технология работы дежурного по залу вокзала
20. Технология оказания услуг диктора
21. Технология оказания услуг носильщика
22. Транспортные услуги и сегментирование рынка пассажирских перевозок

23. Организация пассажиропотоков на вокзале
24. Схема продвижения пассажиров по отправлению в дальнем и местном сообщениях
25. Схема продвижения пассажиров по прибытию
26. Организация пригородных пассажиропотоков на вокзале
27. Организация работы билетных касс
28. Справочно-информационная работа на вокзале
29. Виды справочных и информационных устройств
30. Виды обслуживания пассажиров
31. Организация работы камер хранения
32. Технология уборки вокзала и привокзальной площади
33. Виды уборок вокзала
34. Техническое обеспечение и технология уборки вокзальных помещений
35. Расчет необходимого количества уборочных машин для уборки помещений вокзала
36. Расчет числа снегоуборочных машин для уборки пассажирских платформ и привокзальной площади
37. Структура плана-графика
38. Расчет элементов суточного плана-графика
39. Особенности разработки суточного плана графика
40. Разработка суточного плана графика для пассажирских поездов
41. Последовательность построения суточного плана графика для пригородных поездов
42. Правила перевозки ручной клади
43. Правила перевозки багажа и грузобагажа
44. Технология переработки багажа и грузобагажа
45. Правила выдачи багажа в пути следования и на станции назначения
46. Обеспечение сохранности груза и багажа при перевозках
47. Характеристика чрезвычайных ситуаций
48. Требования к обеспечению пожарной безопасности на вокзалах и в поездах
49. Предотвращение террористических актов
50. Действия работников вокзала в нестандартных ситуациях
51. Правила технической эксплуатации вокзала
52. Имидж работников вокзала
53. Корпоративная этика работников вокзала

### **3.5 Перечень типовых простых практических заданий к экзамену (для оценки умений)**

1. Определить площадь вокзального помещения
2. Определить расчетную вместимость вокзала для дальних пассажиров
3. Определить расчетную вместимость вокзала для пригородных пассажиров
4. Определить ширину пассажирской платформы при посадке
5. Определить ширину пассажирской платформы при высадке
6. Определить необходимое количество билетных касс дальнего следования
7. Определить необходимое количество билетных касс пригородного сообщения
8. Рассчитать необходимое количество уборочных машин для уборки помещений вокзала
9. Найти количество ячеек камер хранения ручной клади
10. Определить площадь багажного помещения
11. Определить длину багажной стойки
12. Рассчитать необходимое количество окон для приема и выдачи багажа
13. Рассчитать пропускную способность остановочного пункта городского транспорта на привокзальной площади
14. Найти суммарную пропускную способность привокзальной площади

### **3.6 Перечень типовых практических заданий к экзамену (для оценки навыков и (или) опыта деятельности)**

1. Указать порядок разработки «Технологического процесс работы вокзалов
2. Показать маршрут следования потоков пассажиров при отправлении поезда
3. Показать маршрут следования потоков пассажиров по прибытию поезда
4. Вписать в таблицу способы предоставления информационно-справочных услуг на вокзале
5. Построить графика накопления пассажиров на вокзале для исходных данных
6. Выбрать из списка способы предоставления устной информации пассажиру
7. Указать источники получения информации для информирования пассажиров
8. Указать порядок действий кладовщика камеры хранения ручной клади аутсорсинговой компании в начале смены
9. Указать обязанности уборщика помещений вокзала при выходе на смену
10. Указать запрещающиеся действия при уборке помещений вокзала
11. Указать порядок работы помощника начальника вокзала в течении смены
12. Расписать технологию работы дежурного по залу в конце смены
13. Выписать порядок действий при оказании услуг диктора
14. Указать технологию оказания услуг носильщика в течении смены

#### **4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности**

В таблице приведены описания процедур проведения контрольно-оценочных мероприятий и процедур оценивания результатов обучения с помощью оценочных средств в соответствии с рабочей программой дисциплины.

Наименование оценочного средства	Описания процедуры проведения контрольно-оценочного мероприятия и процедуры оценивания результатов обучения
Контрольная работа	Преподаватель на установочном занятии доводит до обучающихся: темы, количество заданий в контрольной работе. Контрольная работа должна быть выполнена в установленный срок и в соответствии с правилами к оформлению (текстовой и графической частей), сформулированными в Положении «Требования к оформлению текстовой и графической документации. Нормоконтроль» в последней редакции. Выполненная контрольная работа передается для проверки преподавателю в установленные сроки. Если контрольная работа выполнена не в соответствии с указаниями или не в полном объеме, она возвращается на доработку
Разноуровневая задача (задание)	Выполнение разноуровневых задач (заданий), предусмотренных рабочей программой дисциплины, проводятся во время практических занятий. Во время выполнения задач (заданий) разрешается пользоваться учебниками, справочниками, конспектами лекций, тетрадями для практических занятий
Тестирование (компьютерные технологии)	Тестирование проводится по результатам освоения тем или разделов дисциплины или по окончании ее изучения во время практических занятий. Во время проведения тестирования пользоваться учебниками, справочниками, конспектами лекций, тетрадями для практических занятий не разрешено. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения теста, доводит до обучающихся: темы, количество заданий в тесте, время выполнения. Результаты тестирования видны обучающемуся на компьютере сразу после прохождения теста

Для организации и проведения промежуточной аттестации составляются типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

Перечень теоретических вопросов и типовые практические задания разного уровня сложности для проведения промежуточной аттестации обучающиеся получают в начале семестра через электронную информационно-образовательную среду ИрГУПС (личный кабинет обучающегося).



## Описание процедур проведения промежуточной аттестации в форме экзамена и оценивания результатов обучения

Промежуточная аттестация в форме экзамена проводится путем устного собеседования по билетам или в форме компьютерного тестирования.

При проведении промежуточной аттестации в форме собеседования билеты составляются таким образом, чтобы каждый из них включал в себя теоретические вопросы и практические задания.

Билет содержит: два теоретических вопроса для оценки знаний. Теоретические вопросы выбираются из перечня вопросов к экзамену; два практических задания: одно из них для оценки умений (выбирается из перечня типовых простых практических заданий к экзамену); другое практическое задание для оценки навыков и (или) опыта деятельности (выбираются из перечня типовых практических заданий к экзамену).


Распределение теоретических вопросов и практических заданий по экзаменационным билетам находится в закрытом для обучающихся доступе. Разработанный комплект билетов (25-30 билетов) не выставляется в электронную информационно-образовательную среду ИрГУПС, а хранится на кафедре-разработчике фондов оценочных средств.

На экзамене обучающийся берет билет, для подготовки ответа на экзаменационный билет обучающемуся отводится время в пределах 45 минут. В процессе ответа обучающегося на вопросы и задания билета, преподаватель может задавать дополнительные вопросы.

Каждый вопрос/задание билета оценивается по четырех балльной системе, а далее вычисляется среднее арифметическое оценок, полученных за каждый вопрос/задание. Среднее арифметическое оценок округляется до целого по правилам округления

При проведении промежуточной аттестации в форме компьютерного тестирования вариант тестового задания формируется из фонда тестовых заданий по дисциплине случайным образом, но с условием: 50 % заданий должны быть заданиями открытого типа и 50 % заданий – закрытого типа.

### Образец экзаменационного билета

	<b>Экзаменационный билет № 1</b> <b>по дисциплине «Технология работы и эксплуатация вокзальных комплексов»</b>	Утверждаю: Заведующий кафедрой « _____ » ИрГУПС _____																																	
1. Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа 2. Особенности разработки суточного плана графика 3. Определите площадь вокзального помещения для исходных данных (ВАРИАНТ -1) Дано:																																			
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Показатель</th> <th rowspan="2">Обозначение показателя</th> <th colspan="5">Значение показателя</th> </tr> <tr> <th>В-1</th> <th>В-2</th> <th>В-3</th> <th>В-4</th> <th>В-5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>норма усредненного распределения пассажиров по i-тому помещению, принимаемая в процентах;</td> <td style="text-align: center;"><math>У_i</math></td> <td style="text-align: center;">43</td> <td style="text-align: center;">41</td> <td style="text-align: center;">42</td> <td style="text-align: center;">44</td> <td style="text-align: center;">45</td> </tr> <tr> <td>единичная норма площади помещений, принимаемая в м<sup>2</sup> на одного расчетного пассажира</td> <td style="text-align: center;"><math>l_i</math></td> <td style="text-align: center;">1.27</td> <td style="text-align: center;">1.26</td> <td style="text-align: center;">1.28</td> <td style="text-align: center;">1.3</td> <td style="text-align: center;">1.29</td> </tr> <tr> <td>расчетная вместимость для дальних пассажиров</td> <td style="text-align: center;"><math>N^{рас}</math></td> <td style="text-align: center;">2000</td> <td style="text-align: center;">2500</td> <td style="text-align: center;">1700</td> <td style="text-align: center;">1800</td> <td style="text-align: center;">3000</td> </tr> </tbody> </table>			Показатель	Обозначение показателя	Значение показателя					В-1	В-2	В-3	В-4	В-5	норма усредненного распределения пассажиров по i-тому помещению, принимаемая в процентах;	$У_i$	43	41	42	44	45	единичная норма площади помещений, принимаемая в м <sup>2</sup> на одного расчетного пассажира	$l_i$	1.27	1.26	1.28	1.3	1.29	расчетная вместимость для дальних пассажиров	$N^{рас}$	2000	2500	1700	1800	3000
Показатель	Обозначение показателя	Значение показателя																																	
		В-1	В-2	В-3	В-4	В-5																													
норма усредненного распределения пассажиров по i-тому помещению, принимаемая в процентах;	$У_i$	43	41	42	44	45																													
единичная норма площади помещений, принимаемая в м <sup>2</sup> на одного расчетного пассажира	$l_i$	1.27	1.26	1.28	1.3	1.29																													
расчетная вместимость для дальних пассажиров	$N^{рас}$	2000	2500	1700	1800	3000																													
4. Согласно нормативному документу «Стандарт качества услуг, предоставляемых на железнодорожном вокзальном комплексе», выберите из списка услуги и заполните соответствующие графы таблицы Услуги: – информационно-справочное обслуживание;																																			

