

РОСЖЕЛДОР
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Ростовский государственный университет путей сообщения»
(ФГБОУ ВО РГУПС)
филиал РГУПС в г.Туапсе

СОГЛАСОВАНО

Начальник Туапсинского центра
организации работы железнодорожных
станций – структурного подразделения
Северо-Кавказской дирекции управления
движением – структурного
подразделения Центральной дирекции
управления движением – филиала ОАО



А.М. Мельников

20 25 г.

УТВЕРЖДАЮ

Врио директора филиала
РГУПС в г. Туапсе
А.А. Чумак
20 25 г.



СОГЛАСОВАНО

Ведущий инженер по обучению
Вагонного участка Адлер структурного
подразделения Северо-Кавказского
филиала АО «Федеральная пассажирская



Д.М. Шматкова

20 25 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.02 ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСА НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ
ТРАНСПОРТЕ

Специальность 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

2025г.

РАССМОТРЕНА

Предметно-цикловой комиссией
протокол № 11 от «30» мая 2025 г.

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.02 Организация сервиса на железнодорожном транспорте разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта), утвержденный приказом Министерства просвещения РФ от 26 августа 2022 г. N 777.

Организация-разработчик: Филиал РГУПС в г.Туапсе.

Разработчик:

Маршалкин Андрей Викторович, преподаватель филиала РГУПС в г.Туапсе

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ
ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)**

1.ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1 Цель и место модуля в структуре образовательной программы

Рабочая программа профессионального модуля – является частью программы подготовки специалистов среднего звена (базовой подготовки) в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) (базовая подготовка) в части освоения основного вида деятельности «Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта» и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 2.1 Организовывать обслуживание пассажиров на станциях и вокзальных комплексах железнодорожного транспорта, в том числе пассажиров особых категорий (пассажиров с детьми, пассажиров с инвалидностью, пассажиров с животными, VIP-пассажиров).

ПК 2.2 Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия, в том числе при нарушениях графика движения поездов.

ПК 2.3 Организовывать, проводить и контролировать мероприятия по обеспечению транспортной безопасности и безопасности движения поездов в пунктах отправления и прибытия пассажиров.

ПК 2.4 Оказывать первую помощь до оказания медицинской помощи пострадавшим и принимать необходимые меры при несчастных случаях.

ПК 2.5 Выполнять санитарно-эпидемиологические требования по отдельным видам транспорта и объектам транспортной инфраструктуры.

С целью овладения указанным видом деятельности и соответствующими 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;
- оказания первой помощи;
- выполнения установленных мероприятий по обеспечению безопасности на транспорте.

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;
- своевременно оказывать первую помощь пострадавшим при несчастных случаях;
- выполнять санитарно-эпидемиологические требования на железнодорожном транспорте и транспортной инфраструктуры.

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.

1.2 Планируемые результаты освоения модуля

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом деятельности «Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта», в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код ПК, ОК	Наименование результата обучения
ПК 2.1	Организовывать обслуживание пассажиров на станциях и вокзальных комплексах железнодорожного транспорта, в том числе пассажиров особых категорий (пассажиров с детьми, пассажиров с инвалидностью, пассажиров с животными, VIP-пассажиров).
ПК 2.2	Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия, в том числе при нарушениях графика движения поездов.
ПК 2.3	Организовывать, проводить и контролировать мероприятия по обеспечению транспортной безопасности и безопасности движения поездов в пунктах отправления и прибытия пассажиров.
ПК 2.4	Оказывать первую помощь до оказания медицинской помощи пострадавшим и принимать необходимые меры при несчастных случаях.
ПК 2.5	Выполнять санитарно-эпидемиологические требования по отдельным видам транспорта и объектам транспортной инфраструктуры.
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;
ОК 03	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;
ОК 09	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1 Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)						Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося				Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)
			Всего, часов	в т.ч. практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа, часов	Консультация, часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа, часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	9	10
ПК 2.1- 2.3	Раздел 1. Оказание услуг в пунктах отправления и прибытия транспорта	255	191	60	20	10	54	10	-	
ПК 2.4- 2.5	Раздел 2. Организация безопасности на транспорте	149	132	32	-		17	-	-	
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	252								252
	Экзамен по модулю	18								
	Всего:	674	323	92	20	10	71	10	-	252

2.2 Содержание обучения по профессиональному модулю

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Оказание услуг в пунктах отправления и прибытия транспорта		255	
МДК. 02.01 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта		255	
Тема 02.01.01. Сервис в транспортном обслуживании населения	Содержание	34	2
	Место сервиса в транспортном обслуживании населения. Принципы и задачи транспортного сервиса в пассажирских перевозках. Основы сервисологии. Сегментация рынка пассажирских перевозок. Основные задачи транспортного сервиса в пассажирских перевозках. Оценка сегментации транспортного рынка. Основы управления транспортным продуктом. Позиционирование и продвижение транспортного продукта на рынок. Маркетинг транспортных услуг. Понятия и определения транспортного маркетинга. Маркетинговые подходы в транспортном обслуживании населения.	20	
	Практические занятия	14	
	1	Определение критериев формирования спроса транспортных услуг	
	2	Выявление взаимосвязи цены транспортных услуг и спроса.	
	3	Оценка сегментации рынка транспортных услуг.	
	4	Структура уровней транспортного продукта.	
	5	Управление транспортным продуктом.	
	6	Позиционирование и продвижение транспортного продукта на рынок.	
7	Маркетинговые подходы в транспортном обслуживании населения.		
Тема 02.01.02. Информационно-справочное обслуживание пассажиров	Содержание	28	2
	Информационные услуги. Требования к предоставляемой информации. Связь транспортных и информационных услуг. Назначение информационносправочных и консалтинговых систем на железнодорожном транспорте. Организация связи на транспорте. Технические средства связи, применяемые в производственнодиспетчерской системе управления сервисом на железнодорожном транспорте. Способы отображения информации. Инновационные технологии в информационном обслуживании. Технические средства для отображения и передачи информации.	20	

	Информационно-вычислительный центр железной дороги – ИВЦ, его назначение и основные задачи. Информирование в области безопасности пассажиров		
	Практические занятия	8	
	1 Проработка принципов информатизации в области железнодорожных пассажирских перевозок. Практическая подготовка: Оформление билета через сайт РЖД.		
	2 Разработка торговой марки, фирменного товарного знака транспортной компании.		
	3 Разработка проекта рекламного сообщения и рекламного плаката для транспортной компании.		
	4 Разработка презентации в виде слайд-шоу для транспортной компании с целью привлечения пассажиропотока.		
Тема 02.01.03. Сервисное обслуживание пассажиров на вокзале	Содержание	50	3
	Классификация и размещение вокзалов. Основные устройства и помещения вокзалов. Технологический процесс работы вокзала. Организация потоков пассажиров, багажа и почты. Специализация и режимы работы билетных касс. Технология работы билетных касс. Справочно-информационная работа на вокзале. Технология работы камер хранения ручной клади. Технология работы багажного отделения. Прием багажа и грузобагажа к перевозке. Бытовое обслуживание и техника безопасности пассажиров. Уборка вокзальных помещений и площадей. Управление работой вокзала. Суточный план-график работы вокзала.	30	
	Практические занятия	20	
	1 Определение расчетной вместимости и классности вокзала. Практическая подготовка – Наглядное взаимодействие с вокзальным комплексом Туапсе и расчет вместимости.		
	2 Разработка поэтажного плана вокзала. Практическая подготовка – Наглядное взаимодействие с вокзальным комплексом Туапсе и разработка плана здания вокзала.		
	3 Разработка технической и производственной характеристик вокзала. Практическая подготовка – Работа с технологическим процессом вокзального комплекса Туапсе		
	4 Разработка рациональной схемы движения пассажиропотоков. Практическая подготовка – Наглядное взаимодействие с вокзальным комплексом Туапсе, составление схемы пассажиропотоков.		
	5 Расчет числа суточных и пригородных билетных касс вокзала. Практическая подготовка – Наглядное взаимодействие с вокзальным комплексом Туапсе (билетные кассы)		

	6	Расчет показателей обслуживания пассажиров в справочном бюро вокзала. Практическая подготовка – Наглядное взаимодействие с вокзальным комплексом Туапсе (справочное бюро)		
	7	Определение потребного числа ячеек в камерах хранения ручной клади. Практическая подготовка – Наглядное взаимодействие с вокзальным комплексом Туапсе (камеры хранения)		
	8	Определение основных параметров помещений багажного отделения. Практическая подготовка – Наглядное взаимодействие с вокзальным комплексом Туапсе (багажное отделение)		
	9	Оформление операций по приему багажа к перевозке. Практическая подготовка – Наглядное взаимодействие с вокзальным комплексом Туапсе (багажное отделение)		
	10	Расчет численности персонала вокзала. Практическая подготовка – Наглядное взаимодействие с вокзальным комплексом Туапсе (отдел управления персоналом)		
Тема 02.01.04. Организация обслуживания особых категорий пассажиров в пунктах отправления и прибытия железнодорожного транспорта	Содержание		28	2
	Правила, условия, технология обслуживания особых категорий пассажиров железнодорожного транспорта, пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями. Перечень услуг, предоставляемых комнатой матери и ребёнка. Оформление проездных документов по системе «Экспресс», по ручной технологии и через Интернет для особых категорий пассажиров. Лица, пользующиеся правом бесплатного или льготного проезда. Сервис для особых категорий пассажиров. Направления совершенствования транспортных услуг для отдельных категорий пассажиров. Этика делового общения с различными категориями пассажиров. Сертификация услуг, предоставляемых пассажирам на вокзалах.		20	
	Практические занятия		8	
	1	Составление схемы сертификации услуг, предоставляемых пассажирам. Практическая подготовка – Исследование услуг на вокзальном комплексе Туапсе		
	2	Методы оценки соответствия услуг, предоставляемых пассажирам на вокзалах до отправления и по прибытию поезда. Практическая подготовка – Исследование услуг на вокзальном комплексе Туапсе перед отправлением и после прибытия пассажирского поезда		
3	Методы оценки соответствия услуг, предоставляемых пассажирам в пути следования. Практическая подготовка – Исследование услуг в поездах дальнего следования			

	4	Применение профессиональных качеств работников железнодорожного транспорта при обслуживании особых категорий пассажиров. Практическая подготовка – Исследование услуг на вокзальном комплексе Туапсе для маломобильных пассажиров		
Тема 02.01.05. Обслуживание пассажиров бизнес - и эконом-класса и класса «люкс»	Содержание		31	2
	Перечень и технология оказания услуг пассажиров в VIP –залах Обслуживание пассажиров бизнес-, эконом-класса и класса «люкс». Поезда класса «премиум». Оборудование вагонов различной классности поезда класса «премиум». Требования к обслуживанию пассажиров в фирменных поездах. Технология организации туристического трансфера.		21	
	Практические занятия		10	
	1	Определение нормы суточной потребности пассажиров в питательных веществах.		
	2	Применение знаний в области психологии в процессе общения с пассажирами в нестандартных ситуациях. Практическая подготовка – Работа с книгой скриптов		
	3	Транспортные услуги в туризме		
	4	Разработка вариантов схем прокладки туристических маршрутов. Практическая подготовка – Разработка схемы туристического маршрута в Южном направлении		
5	Применение технологии организации туристического трансфера. Практическая подготовка – Разработка проекта туристического маршрута в соответствии со стандартами обслуживания пассажиров в пути следования			
Самостоятельная работа в соответствии с методическими рекомендациями Подготовка устных сообщений, выполнение опорных конспектов и заданий по темам, конспектирование и ответы на вопросы, выполнение сводных таблиц, выполнение презентаций и рефератов.			44	
Тематика рефератов, сообщений или презентаций Социально-культурный сервис, технический сервис и технологический сервис. Позиционирование и продвижение транспортного продукта на рынок. Информационно-справочные системы на железнодорожном транспорте. Инновационные технологии в информационном обслуживании. Информационно-вычислительный центр железной дороги – ИВЦ, его назначение и основные задачи. Информирование в области безопасности пассажиров. Специализация и режимы работы билетных касс. Уборка вокзальных помещений и площадей.				

Услуги, предоставляемые комнатой матери и ребёнка. Опыт транспортного обслуживания пассажиров особых категорий в иностранных государствах и на других видах транспорта. Организация работы комнат длительного отдыха.		
Обязательная аудиторная учебная нагрузка по курсовой работе		
Тема курсовой работы Организация обслуживания пассажиров	20	
Содержание курсовой работы		
Введение 1 Технологический процесс работы вокзала 1.1 Классификация вокзалов 1.2 Производственная и техническая характеристики работы вокзала 1.3 Определение расчетной вместимости и классности вокзала 2 Организация билетно-кассовой работы на вокзале 2.1 Организация продажи билетов 2.2 Расчет числа билетных касс 3 Организация справочно-информационного обслуживания на вокзале 3.1 Организация работы справочного бюро 3.2 Расчет показателей обслуживания пассажиров в справочном бюро 4 Организация работы камер хранения ручной клади 4.1 Технология работы камер хранения ручной клади 4.2 Расчет потребного количества ячеек камер хранения ручной клади 5 Организация вывоза пассажиров с железнодорожного вокзала городскими видами транспорта 5.1 Распределение пассажиропотоков по видам транспорта и районам города 5.2 Расчет потребного числа транспортных средств Заключение Список использованной литературы Графическая часть – Презентация в программе «Power Point» - «Организация обслуживания пассажиров»		
Самостоятельная работа Выполнение расчетов по разделам курсовой работы Выполнение презентации к работе в программе «Power Point» Оформление пояснительной записки	10	
Консультация	10	
Раздел 2. Организация безопасности на транспорте	149	
МДК. 02.02 Организация безопасности на транспорте	149	

Тема 02.02.01. Общие требования безопасности на транспорте	Содержание		40	2
	Общие требования безопасности при перевозке грузов на железнодорожном транспорте. Требования безопасности при перевозке пассажиров железнодорожным транспортом. Основные понятия и термины надежности объектов железнодорожного транспорта. Требования пожарной безопасности на железнодорожном транспорте. Понятие надёжности и безопасности на железнодорожном транспорте. Мероприятия по обеспечению безопасности на транспорте. Порядок и система взаимодействия службы безопасности транспорта с другими службами и ведомствами.		28	
	Практические занятия		12	2
	1	Обеспечение безопасности движения при перевозке негабаритных грузов.	4	
	2	Обеспечение безопасности движения при перевозке опасных грузов.	4	
3	Действия работников железнодорожного транспорта при ЧС на объектах вокзала. Практическая подготовка – Разработка плана действий работников при ЧС на вокзале Туапсе	4		
Тема 02.02.02. Оказание первой помощи пострадавшим	Содержание		30	2
	Правила оказания первой помощи. Первая помощь при электротравмах. Первая помощь при обмороках, тепловых и солнечных ударах, обморожениях, утоплении. Первая помощь при термических, химических и электрических ожогах. Первая помощь при отравлениях и укусах насекомых. Первая помощь при травмах глаз. Первая помощь при переломах, вывихах и растяжениях связок. Первая помощь при ранениях и кровотечениях. Первая помощь людям, подверженным припадкам. Переноска и перевозка пострадавшего.		22	
	Практические занятия		8	
	1.	Оказание первой помощи пострадавшему. Практическая подготовка – Моделирование ситуаций по оказанию первой помощи пострадавшим	4	
	2.	Составление акта о несчастном случае с застрахованным пассажиром. Практическая подготовка – Заполнения бланка акта о несчастном случае	4	
Тема 02.02.03. Чрезвычайные ситуации мирного и военного времени	Содержание		28	2
	Понятие терроризма на транспорте. Классификация чрезвычайных ситуаций: по характеру воздействия, по масштабу. Причины возникновения ЧС. Средства, используемые в диверсионно-террористических целях. Чрезвычайные ситуации техногенного, природного, социального, экологического характера мирного и военного времени. Виды терроризма. Государственный и международный терроризм.		22	
	Практические занятия		6	

	1.	Подготовка данных и определение порядка их использования для защиты работающих в ЧС.	2	
	2.	Определение причин возникновения ЧС.	2	
	3.	Определение средств, используемых в диверсионно-террористических целях.	2	
Тема 02.02.04. Мероприятия по пресечению актов незаконного вмешательства в деятельность транспорта	Содержание		38	2
	Мероприятия по пресечению актов незаконного вмешательства в деятельность транспорта. Порядок действий персонала в чрезвычайных ситуациях. Методы выявления диверсионно-террористических устройств. Прогнозирование и оценка химической обстановки при авариях и катастрофах.		28	
	Инженерно-технические мероприятия по повышению устойчивости работы объектов экономики и железнодорожного транспорта. Ж.д транспортная система предупреждения и ликвидации ЧС и функциональная подсистема ГО на ж.д.			
	Практические занятия		10	
	1.	Определение границ и структуры зон очагов поражения		
	2.	Устройство и предназначение противогаза ГП-5. Выполнение норматива № 1 надевания противогаза Практическая подготовка – Тренировочное выполнение норматива по надеванию противогаза		
3.	Определение оценки устойчивости ж.д станции			
Самостоятельная работа Подготовка устных сообщений (рефератов), выполнение заданий по темам, презентаций/ и расчетов по курсовой работе.			17	
Тематика сообщений или презентаций - законодательные и нормативно-правовые акты, регламентирующие государственное регулирование и управление безопасностью движения на железнодорожном транспорте; - порядок организации тушения пожаров в пассажирских поездах; - причины возникновения аварийных ситуаций на предприятии; - законодательные и нормативно-правовые акты, регламентирующие государственное регулирование и управление безопасностью движения на железнодорожном транспорте; - инструкция по предупреждению террористических актов на объектах транспорта; - определение средств, используемых в диверсионно-террористических целях; - порядок действий персонала в чрезвычайных ситуациях; - методы выявления диверсионно-террористических устройств.				

<p>Производственная практика</p> <p>Виды работ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ознакомление с технологией работы пассажирской станции; - ознакомление с технологией работы вокзала; - участие в организации билетно-кассовой работы; - выдача информации на вокзале; - предоставление пассажирам информации о прибытии и отправлении поездов; - оформление проездных документов особым категориям пассажиров; - работа с техническими средствами связи; - оформление акта о несчастном случае; - организация безопасности при перевозке пассажиров железнодорожным транспортом; - организация мероприятий по предупреждению террористических актов на объектах транспортной инфраструктуры. 	252	
<p>Экзамен по модулю</p>	18	
<p>Всего</p>	674	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1 - ознакомительный

2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)

3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы модуля осуществляется в мастерской
«Организация сервиса на транспорте»

Оборудование мастерской «Организация сервиса на транспорте»:

- доска аудиторная - 1;
- стол письменный - 1;
- стул - 1;
- стол рабочий - 15;
- стул ученический - 33;
- тренажер проводника пассажирского вагона;

- альбом «Конструкции вагонов»;
- схема электрооборудования пассажирского вагона;
- плакат «Проездной документ»;
- комплект тематических плакатов и схем;

- атлас схем железных дорог Российской Федерации и стран СНГ;
- образцы проездных документов.

3.2 Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, интернет-ресурсов,
дополнительной литературы

МДК 02.01 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия
транспорта

Основные источники

Электронные издания (электронные ресурсы):

1. Зоркова, Е.М. Организация пассажирских перевозок и обслуживание пассажиров (по видам транспорта) : учебник / Е. М. Зоркова. — Москва : ФГБУ ДПО «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте», 2018. — 188 с. — 978-5-906938-43-5. — Текст : электронный // УМЦ ЖДТ : электронная библиотека. — URL: <https://umczdt.ru/books/1196/18708/>
2. Медведева, И. И. Общий курс железных дорог : учебное пособие / И. И. Медведева. — Москва : ФГБУ ДПО «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте», 2019. — 206 с. — 978-5-907055-93-3. — Текст: электронный // УМЦ ЖДТ: электронная библиотека. — URL: <https://umczdt.ru/books/1196/232063/>
3. Оленцевич, В.А. Организация и управление мультимодальными перевозками с учетом комплексного развития материально-технической базы : учебное пособие / В. А. Оленцевич, Р. Ю. Упырь, Н. П. Асташков. — Иркутск : ИрГУПС, 2019. — 124 с. — Текст: электронный // УМЦ ЖДТ: электронная библиотека. — URL: <https://umczdt.ru/books/960/264253/>
4. Санамян, Г. В. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: Г. В. Санамян, В. Г. Санамян. — Ростов-на-Дону: РГУПС, 2019. — 132 с. — 978-588814-895-2. — Текст: электронный // УМЦ ЖДТ : электронная библиотека. — URL: <https://umczdt.ru/books/1214/253838/>

Дополнительные источники

Печатные издания:

1. Сервис на транспорте [Текст] : учебное пособие / ред. : В. М. Николашин. - М. : ИЦ "Академия", 2011. - 304 с.

Электронные издания (электронные ресурсы):

2. Иванова, Е. А. Управление качеством пассажирских перевозок: монография / Е. А. Иванова. — Москва: ФГБУ ДПО «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте», 2018. — 112 с. — 978-5-906938-97-8. — Текст:

электронный // УМЦ ЖДТ: электронная библиотека. — URL: <https://umczdt.ru/books/1207/223412/>

3. Покровская, О. Д. Терминалистика: логистика транспортных узлов и терминалов: учебник / О. Д. Покровская, П. К. Рыбин. — Москва: УМЦ ЖДТ, 2022. — 360 с. — 978-5-907479-18-0. — Текст: электронный // УМЦ ЖДТ : электронная библиотека. — URL: <https://umczdt.ru/books/1216/262092/>

4. Эрлих, Н.В. Информационные системы в сервисе оказания услуг при организации грузовых перевозок на железнодорожном транспорте: учебное пособие / Н. В. Эрлих, А. В. Эрлих, Т. Б. Ефимова, Л. И. Папиrowsкая. — Москва : ФГБУ ДПО «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте», 2019. — 213 с. — 978-5-907055-57-5. — Текст: электронный // УМЦ ЖДТ: электронная библиотека. — URL: <https://umczdt.ru/books/1210/230291/>

5. Журнал «Экономика железных дорог» - <https://rgups.public.ru/editions/318>

6. Журнал «Железнодорожный транспорт» -

<https://rgups.public.ru/editions/38/>

МДК 02.02 Организация безопасности на транспорте

Основные источники

Электронные издания (электронные ресурсы):

1. Мартынова, Ю.А. Транспортная безопасность : учебное пособие / Ю. А. Мартынова. — Москва : УМЦ ЖДТ, 2022. — 104 с. — 978-5-907479-40-1. — Текст: электронный // УМЦ ЖДТ: электронная библиотека. — URL: <https://umczdt.ru/books/1037/260710/>

2. Землин, А. И. Безопасность жизнедеятельности для транспортных специальностей: противодействие терроризму на транспорте : учебник для среднего профессионального образования / А. И. Землин, В. В. Козлов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 155 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14044-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541609>

3. Швецов, А.В. Транспортная безопасность : учебное пособие / А. В. Швецов. — Хабаровск : ДвГУПС, 2021. — 74 с. — Текст : электронный // УМЦ ЖДТ : электронная библиотека. — URL: <https://umczdt.ru/books/1215/264958>

Дополнительные источники

Электронные издания (электронные ресурсы):

1. Напханенко, И. П. Правовое обеспечение транспортной безопасности на объектах транспортной инфраструктуры и транспортных средствах : учебное пособие для вузов / И. П. Напханенко, А. В. Федоров, Е. Г. Донченко ; под общей редакцией И. П. Напханенко. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 83 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12391-3. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518755>

2. Томилов, В.В. Транспортная безопасность: учебное пособие / В. В. Томилов. — Москва : ФГБУ ДПО «Учебно методический центр по образованию на железнодорожном транспорте», 2020. — 72 с. — 978-5-907206-34-2. — Текст : электронный // УМЦ ЖДТ : электронная библиотека. — URL: <https://umczdt.ru/books/1022/242210/>

3. Организация и безопасность дорожного движения : учебник для вузов / А. Н. Галкин [и др.] ; под редакцией К. В. Костина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 229 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11811-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542629>

4. Журнал «Железнодорожный транспорт» -

<https://rgups.public.ru/editions/38>

1. Безопасность жизнедеятельности для транспортных специальностей: противодействие терроризму на транспорте : учебник для среднего профессионального образования / А. И. Землин, В. В. Козлов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 155 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14044-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517203>
2. Правила технической эксплуатации и инструкции по безопасности движения: учебное пособие / Г. Г. Киселев, С. В. Коркина. — Самара: СамГУПС, 2018. — 102 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/130444>

Дополнительные источники

1. Транспортная и технологическая безопасность: учебное пособие / Т. Н. Каликина. — Хабаровск: ДВГУПС, 2019. — 106 с. — URL: <https://e.lanbook.com/book/179414>
2. Транспортная безопасность: учебное пособие / В. В. Томилов. — Москва: ФГБУ ДПО «Учебно - методический центр по образованию на железнодорожном транспорте», 2020. — 72 с. — 978-5-907206-34-2. — Текст: электронный // УМЦ ЖДТ: электронная библиотека. — URL: <https://umczdt.ru/books/1022/242210/>
3. Общий курс железных дорог: учебное пособие для вузов / Г. В. Сазыкин. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 231 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15577-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/520384>
4. Правовое обеспечение транспортной безопасности на объектах транспортной инфраструктуры и транспортных средствах : учебное пособие для вузов / И. П. Напханенко, А. В. Федоров, Е. Г. Донченко ; под общей редакцией И. П. Напханенко. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 83 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12391-3. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518755>

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

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 2.1 Организовывать обслуживание пассажиров на станциях и вокзальных комплексах железнодорожного транспорта, в том числе пассажиров особых категорий (пассажиров с детьми, пассажиров с инвалидностью, пассажиров с животными, VIP-пассажиров);	<p>Ознакомление с документами пассажиров, подтверждающих их особую категорию (удостоверение об инвалидности, свидетельство о рождении, воинские удостоверения, заявки физических и юридических лиц на оформление проездных документов организованной группе лиц, удостоверения железнодорожников).</p> <p>Демонстрация точности и грамотности оформления проездных документов особым категориям пассажиров.</p> <p>Принятие решений по реконструкции и проектированию пассажирского комплекса с учетом потребностей особых категорий пассажиров</p> <p>Обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта;</p> <p>Обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта;</p>	<p><u>Текущий контроль:</u> Деловые и ролевые игры, разбор конкретных ситуаций.</p> <p>Экспертная оценка выполненных презентаций, выполнения индивидуальных заданий.</p> <p>Экспертная оценка решения ситуационных задач.</p> <p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся на практических занятиях</p> <p>Зачеты по МДК профессионального модуля.</p> <p>Зачеты по производственной практике.</p>
ПК 2.2. Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия, в том числе при нарушениях графика движения поездов;	<p>Работа с техническими средствами связи; своевременное предоставление пассажирам информацию о прибытии и от отправлении транспорта;</p> <p>Осуществление справочного обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта;</p>	<p><u>Промежуточная аттестация:</u></p> <p>Экзамен по профессиональному модулю.</p>
ПК 2.3 Организовывать, проводить и контролировать мероприятия по обеспечению транспортной безопасности и безопасности движения поездов в пунктах отправления и прибытия пассажиров;	<p>Демонстрация правильности выбора комплекса услуг, предоставляемых пассажирам в вагонах разного класса.</p> <p>Обеспечение безопасности пассажиров в поездах в пути следования, в пунктах отправления и прибытия;</p>	
ПК 2.4 Оказывать первую помощь до оказания медицинской помощи пострадавшим и принимать необходимые меры при несчастных случаях;	<p>Знание правил оказания первой помощи; своевременное оказание первой помощи пострадавшим при несчастных случаях;</p>	
ПК 2.5 Выполнять санитарно-эпидемиологические требования по отдельным видам транспорта и объектам транспортной инфраструктуры.	<p>Выполнение установленных санитарно-эпидемиологических требований на транспорте; знание структуры и функции службы безопасности на транспорте; организация мероприятий по обеспечению безопасности на транспорте; знание системы взаимодействия службы безопасности транспорта с другими службами.</p>	

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;	- демонстрация интереса к будущей профессии. - формулирование цели обучения и плана карьерного роста;	Наблюдение и контроль деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы. Деловые и ролевые игры, разбор конкретных ситуаций. Экспертная оценка выполненных презентаций, выполнения индивидуальных заданий.
ОК2 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;	- применение методов и способов решения профессиональных задач в области оказания услуг в пунктах прибытия и отправления транспорта. - выполнение анализа эффективности и качества оказания услуг;	
ОК4 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;	- взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения. - демонстрация способности работать в команде;	
ОК5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;	- взаимодействие с участниками перевозочного процесса, с помощью письменных и устных коммуникаций, с учётом социальных и культурных особенностей каждого;	
ОК6 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;	- проведение самоанализа и коррекции результатов собственной работы. - формирование гражданско-патриотической позиции. - демонстрация осознанного поведения на основе общечеловеческих и моральных ценностей. - применение в профессиональной деятельности антикоррупционного поведения;	
ОК7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;	- применение в профессиональной деятельности принципов бережливого производства; - применение знаний об изменении климата для содействия сохранению окружающей среды и ресурсосбережению;	
ОК9 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	- формирование навыков работы с профессиональной документацией на русском и иностранных языках.	

