

**ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ
ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«КОСТРОМСКОЙ АВТОТРАНСПОРТНЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.02. Организация сервиса в пунктах
отправления и прибытия транспорта**

Специальность 43.02.06 Сервис на транспорте (автомобильном)

(базовый уровень среднего профессионального образования)

2018 г.

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ 02 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия автомобильного транспорта

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля (далее примерная программа) - является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности (специальностям) СПО 43.02.06 Сервис на транспорте (автомобильном) (базовая подготовка) в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия автомобильного транспорта и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

Организовывать и предоставлять пассажирам информационносправочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия транспорта.

Организовывать обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта.

Организовывать обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке по организации сервиса на автомобильном транспорте при наличии основного общего, среднего (полного) общего образования, профессионального образования по смежным профессиям:

21635 Диспетчер автомобильного транспорта 25337 Оператор по обработке перевозочных документов Опыт работы не требуется.

1.2. Цели и задачи модуля - требования к результатам освоения модуля

С целью овладения указанным видом профессиональной 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;

уметь:

работать с техническими средствами связи;

своевременно предоставлять пассажирам информацию о прибытии и отправлении транспорта;

осуществлять справочное обслуживание пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта;

осуществлять обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта;

осуществлять обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта;

знать:

назначение информационно-справочных и консалтинговых систем на транспорте;

организацию связи на транспорте;

технические средства связи, применяемые в производственно-диспетчерской системе управления сервисом на транспорте;

технологии 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

Овладевают профессиональными компетенциями:

ПК 2.1. Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия транспорта.

ПК 2.2. Организовывать обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта.

ПК 2.3. Организовывать обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.

1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего - 610 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 178 часов, включая: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 120 часов; самостоятельной работы обучающегося – 55 часов; учебной и производственной практики 360 час.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности ПМ 02 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия автомобильного транспорта, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 2.1	Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия транспорта.
ПК 2.2	Организовывать обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта.
ПК 2.3	Организовывать обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей специальности, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности
ОК 10	Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1 Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования профессионального модуля	разделов	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса			Практика		
				Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося	Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по специальности) часов	
					Всего часов	В т.ч., в курсовой работе (проект), часов			В т.ч., в курсовой работе (проект) часов
1		2	3	4	5	6	7	8	9
ПК 2.1 - ПК 2.3	Раздел 1. Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта		178	123	20	55		0	
ПК 2.1 - ПК 2.3	Учебная практика		288					288	
ПК 2.1 - ПК 2.3	Производственная практика		144					0	72
	Всего		610	123	20	55	288		72

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ 02.

Наименование Раздела ПМ, МДК, тем	Содержание учебного материала, курсовая работа, проект	Объем часов	Уровень освоения
Тема 1 Организационная структура и функции сервиса на транспорте	Содержание учебного материала	44	
1	Введение. Содержание дисциплины, ее задачи и связь с другими учебными дисциплинами. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения профессиональной образовательной программы по специальности и в профессиональной деятельности специалистов сервиса на транспорте.	2	2
2	Виды и функции сервиса на транспорте. Понятие «услуга транспорта», услуга как сочетание процессов выполнения услуги и обслуживания конкретного потребителя, выполнения и потребления услуги. Классификация услуг транспорта по различным признакам: по признаку взаимосвязи с основной деятельностью предприятия транспорта (услуги перевозочные, неперевозочные); по типу потребителей, которым предоставляется услуга потребителям на внутренних и международных линиях); по характеру деятельности, связанной с предоставлением определенной услуги (технологические, коммерческие, информационные и т.д.); по форме возмещения издержек на выполнение услуг (платные, т.е. оплачиваемые потребителем, и бесплатные, оплачиваемые исполнителем или включаемые в стоимость основной услуги); по стоимости услуги (высокой, средней и низкой стоимости). Виды сервиса на транспорте: удовлетворение потребительского спроса, производственный сервис, послепродажное обслуживание, информационное обслуживание,	10	2
	финансово-кредитный сервис. Функции сервиса на транспорте: бронирование и продажа перевозок, обслуживание пассажиров на всех этапах перевозки, специальное обслуживание некоторых категорий пассажиров (VIP, больных, инвалидов, престарелых пассажиров, детей без сопровождения и т.д.).		

3	Значение процесса обслуживания на транспорте для удовлетворения потребностей потребителя. Процесс обслуживания потребителей на транспорте, его задачи и сущность. Виды услуг на транспорте, оказываемых потребителям в индивидуальном порядке: услуги обязательные, входящие в технологический процесс обслуживания пассажиров и предоставляемые непосредственно в местах проведения работ, и рекомендуемые (платные, бесплатные) удовлетворяющие отдельные потребности пассажиров (например: переноска и временное хранение вещей пассажира в камере хранения, питание пассажиров и др.) Значение процесса обслуживания на транспорте для удовлетворения потребностей потребителей и спроса на услуги транспорта. Необходимость предоставления услуг потребителям с максимальным учетом их индивидуальных потребностей и запросов. Изучение спроса на услуги транспорта. Оценка степени удовлетворенности потребителей предоставляемыми им услугами на транспорте. Поиск и реализация оптимальных возможностей оказания услуг потребителям с учетом их индивидуальных запросов. Формирование и стимулирование спроса.	6
4	Процессы сервиса на транспорте. Понятие, виды и сущность процессов сервиса на транспорте; их значение в обслуживании потребителей. Основные составляющие процессов сервиса на транспорте: технологические (предоставление услуг пассажирам различных категорий по общественному статусу, состоянию здоровья, цели поездки, классу обслуживания и др.; проведение подготовительных и вспомогательных работ); технические (конструкторские и эргономические особенности пассажирских транспортных средств, влияющие на комфортность перевозки; культурно-развлекательные.	6
5	Требования к процессам сервиса на транспорте. Перечень работ, выполняемых в ходе процессов сервиса на транспорте (в агентстве, терминале, непосредственно на транспортном средстве и т.д.): перевозка	10

	<p>пассажиры и грузов, подготовка перевозочных средств, погрузочно-разгрузочные работы, внутрискладские операции, хранение вещей и грузов и т.д. Требования к процессам сервиса на транспорте: технологические, технические, информационные, социальные и др.; требования безопасности и регулярности движения транспортных средств. Требования к персоналу, осуществляющему услуги потребителям (внешний вид, профессионализм и ответственность, коммуникабельность, корректность в общении и др.).</p>	
6	<p>Качество обслуживания потребителей. Концепция обеспечения качества обслуживания потребителей во всех сферах деятельности транспортного предприятия (международная система стандартов ИСО серии 9000:2000; перечень и структура показателей качества пассажирских и грузовых перевозок для всех видов транспорта; ключевые параметры качества транспортного обслуживания потребителей; ранжирование показателей качества обслуживания потребителей). Нормативно-правовые документы в области качества обслуживания и прав потребителей. Сертификация услуг, сертификационные требования к качеству услуг и обслуживания на транспорте. Основные и дополнительные характеристики и показатели качества обслуживания потребителей на транспорте; безопасность и регулярность движения транспортных средств; точность и своевременность информирования пассажиров о работе предприятия и предоставляемых услугах, об изменениях в расписании движения обслуживающего персонала; уровень профессионализма и этика поведения обслуживающего персонала; уровень обслуживания в сфере бронирования мест и продажи перевозок; уровень обслуживания в терминале; сохранность багажа, грузов и почты; соблюдение сроков доставки. Способы необходимого качества обслуживания</p>	10

1	<p>Обслуживания пассажиров. Принципы организации обслуживания пассажиров на всех этапах перевозки. Организация информационносправочного, консалтингового, анимационного, культурно-досугового сервиса. Организация туристического и гостиничного сервиса. Организация услуг банка и пункта обмена валюты. Услуги связи. Услуги торговли. Поиск оптимальных возможностей и выбор наиболее эффективных методов оказания различных видов услуг на транспорте.</p>	8	2
2	<p>Структура и функции транспортных агентств. Транспортные агентства и их задачи. Законодательные акты и нормативно-правовые документы, регламентирующие деятельность транспортных агентств. Организационная структура и функции транспортных агентств. Организация продажи перевозок и бронирования мест транспортными агентствами. Координация коммерческой деятельности транспортных агентств с транспортно-экспедиционными фирмами, агентами по продаже перевозок и др. Анализ и оценка деятельности транспортных агентств.</p>	5	2
3	<p>Организация коммерческой деятельности на транспорте. Понятие о коммерческой эксплуатации транспорта. Виды и особенности организации коммерческой деятельности на транспорте: перевозка пассажиров и грузов на внутренних и международных линиях с коммерческими и некоммерческими целями. Принципы управления коммерческой деятельностью транспортных агентств и компаний. Основные задачи и функции служб по организации коммерческой работы. Коммерческая и сопроводительная документация в сфере обслуживания</p>	16	2
4	<p>Организация рекламно-организационной деятельности на транспорте. Рекламно-организационная деятельность на транспорте: ее виды и характеристика. Задачи служб по организации рекламноорганизационной деятельности на транспорте. Информационное обслуживание пассажиров и грузовых потребителей: представление информации о возможных транспортных услугах. Функции диспетчера-информатора. Критерии качества информационного обслуживания пассажиров и грузовых потребителей. Реклама на транспорте Виды рекламной деятельности. Функции менеджера по рекламноинформационной работе.</p>	20	2

5	<p>Время обслуживания пассажиров и грузовых потребителей и пути его сокращения. Факторы, влияющие на величину времени обслуживания пассажиров и грузовых потребителей. Пути сокращения времени обслуживания пассажиров в пунктах отправления, прибытия, назначения, транзита и трансферта. Способы сокращения времени обслуживания пассажиров и грузовых потребителей. Нормативные документы, определяющие сроки доставки багажа, грузов, почты. Требования международных организаций по сокращению времени прохождения процедурных формальностей на транспорте. Расчет сокращения времени обслуживания</p>	6	2	00
<p>Курсовая работа</p>	<p>Примерная тематика курсовых работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Виды и функции сервиса на транспорте. 2. Классификация услуг транспорта. 3. Основные виды процессов сервиса на транспорте и их значение в обслуживании потребителей. 4. Концепция обеспечения качества обслуживания потребителей во всех сферах деятельности транспортного предприятия. 5. Качество транспортного обслуживания как фактор конкурентоспособности транспортного предприятия. 6. Обслуживание пассажиров и грузовых потребителей в сфере бронирования и продажи перевозок. 7. Обслуживание пассажиров - участников специальных программ перевозки. 8. Обслуживание пассажиров категории VIP на всех этапах перевозки. 9. Обслуживание пассажиров и грузовых перевозок на международных маршрутах. 10. Концессионная деятельность транспортных организаций в сфере обслуживания пассажиров в здании автовокзала и на его территории. 11. Коммерческие и некоммерческие услуги при обслуживании пассажиров в терминале транспортного предприятия. 	20		

<p>Самостоятельная работа</p> <ul style="list-style-type: none">○ Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем).○ Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите. <p>Написание рефератов.</p> <p>Работа над курсовой работой</p>	59	
--	----	--

Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:

1. Основные составляющие процессов сервиса на транспорте;
2. Требования к процессам сервиса на транспорте;
3. Структура и функции транспортных агентств.
4. Обслуживание пассажиров в пунктах отправления и прибытия.
5. Обслуживание пассажиров в пунктах транзита и трансферта.
6. Обслуживание пассажиров при нарушении графика движения транспортных средств.
7. Информационное обслуживание пассажиров на всех этапах перевозки.
8. Информационное обслуживание пассажиров в терминале транспортного предприятия.
9. Коммерческая реклама на транспорте.
10. Пути сокращения времени обслуживания пассажиров на транспорте.
11. Принципы построения тарифов на пассажирском автомобильном транспорте

Примерная тематика рефератов:

1. Услуги перевозчика: платные и бесплатные.
2. Услуги транспортных компаний не связанных с перевозкой.
3. Услуги на транспорте: обязательные и рекомендуемые.
4. Сертификация услуг транспорта.
5. Особенности обслуживания больных и инвалидов на всех этапах перевозки.
6. Обслуживание детей на всех этапах перевозки.
7. Информационное обслуживание пассажиров в терминале транспортного предприятия.
7. Услуги перевозчика при обслуживании грузовых потребителей.
8. Факторы, влияющие на эффективность деятельности транспортных агентств.
9. Требования международных организаций по сокращению времени прохождения п

<p>Учебная производственная Практика</p>	<p>и В процессе производственной (профессиональной) практики студент должен закрепить и углубить знания, полученные в процессе обучения, приобрести умения по всем видам профессиональной деятельности.</p> <p>Кроме того, специалист по сервису на транспорте должен овладеть приемами делового общения в трудовом коллективе и с потребителями услуг, навыками документационного обеспечения управления, а также приемами работы с автоматизированными системами управления сервисом на транспорте.</p> <p>Основные виды деятельности студента во время прохождения практики:</p> <ul style="list-style-type: none"> - изучение деятельности предприятий сервиса на транспорте: организационные структуры и основные характеристики деятельности предприятий сервиса на транспорте; - изучение профессиональной деятельности специалиста по сервису на транспорте, организацию обслуживания пассажиров; - изучение организации обслуживания пассажиров на прямых внутренних маршрутах в пунктах отправления и прибытия; - изучение организации обслуживания транзитных и трансфертных пассажиров; - изучение организации обслуживания пассажиров на международных маршрутах; - изучение организации обслуживания пассажиров в нестандартных ситуациях. <p>В период прохождения производственной (профессиональной) практики студент должен освоить одну или несколько из перечисленных ниже родственных профессий: водитель автомобиля; диспетчер автомобильного транспорта; оператор по обработке перевозочных документов; экспедитор по перевозке грузов и др.</p>	<p>360</p>
---	--	------------

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы модуля Организация сервиса в пунктах

отправления и прибытия автомобильного транспорта предполагает наличие в учреждениях СПО следующих учебных кабинетов и лабораторий: Организация сервиса на автомобильном транспорте

Перечень оборудования учебных кабинетов, лабораторий, должно соответствовать требованиям образовательного стандарта:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий (модели, макеты);
- комплект учебно-методической документации;

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением и мультимедиа проектор, интерактивная доска.

-

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Конституция РФ. - М.: Юрид. лит-ра, 1993.
2. Гражданский кодекс РФ. Ч. 1,2,3.
3. Трудовой кодекс РФ. ФЗ от 30.12.01 г. № 197-ФЗ
4. Федеральный закон от 08.11.2007 № 259-ФЗ «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта».
5. Постановление Правительства Российской Федерации от 14.02.2009 №112 «Об утверждении Правил перевозки пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом».
6. Велединский В. Г. Сервисная деятельность. Учебник. Издательство: Кнорус, 2015.
7. Т. А. Краковская, В. К. Карнаухова Сервисная деятельность ИКЦ "МарТ", Феникс, 2016.

8. Спирин И. В. Организация и управление пассажирскими автомобильными перевозками : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / И. В. Спирин. — 5-е изд., перераб. — М.: Издательский центр «Академия», 2016. — 400 с.
9. Драчева Е.Л., Юликов Л.И. Менеджмент; учебник - М; «Академия», СПО 2015. - 288с.
10. Шилков В.И. Стратегический менеджмент; учебное пособие - М; «Профобразование». СПО - 2009. - 304 с.
11. Драчева Е.Л.; Юликов Л.И. Менеджмент; Практикум, учебное пособие - М; «Академия», СПО 2010. -118 с.

Дополнительные источники:

1. ГОСТ Р 51709-2001. «Автотранспортные средства. Требования к техническому состоянию по условиям безопасности движения. Методы проверки».
2. Алешина И.В. Маркетинг для менеджеров. М.: Фаир-Пресс, 2003. - 456 с.
3. Котлер Ф., Келлер К. Маркетинг и менеджмент. 12-е изд. Спб.: Питер, 2007. - 816с.
4. Кнышова Е.Н. Менеджмент; учебное пособие М; «Профобразование» - СПО, 2008 г. - 304 с.

Отечественные журналы:

1. «За рулем»
2. «Автомобильный транспорт»
3. «Автотранспортные предприятия»

Интернет - ресурсы:

1. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. Электронная библиотека [Электронный ресурс]. — Режим доступа : <http://window.edu.ru/window>, свободный. — Загл. с экрана.
2. Российская национальная библиотека [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://nlr.ru/lawcenter>, свободный. — Загл. с экрана.
3. Рос Кодекс. Кодексы и Законы РФ 2010 [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.roscodeks.ru>, свободный. — Загл. с экрана.
4. Электронные библиотеки России /pdf учебники студентам [Электронный ресурс]. — Режим доступа : http://www.gaudeamus.omskcity.com/my_PDF_library.html, свободный. — Загл. с экрана.
5. Экономико-правовая библиотека [Электронный ресурс]. — Режим доступа : <http://www.vuzlib.net>, свободный. — Загл. с экрана.

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Профессиональный модуль Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия автомобильного транспорта рассчитан на формирование комплекса знаний обязанностей и ответственности при взаимоотношениях, складывающихся в процессе подготовки, организации сервиса пассажирских и грузовых перевозок на автомобильном транспорте, конкретных навыков применения теоретических знаний, умения согласовывать поведение людей и организаций, вступающих в автотранспортные отношения.

Курсовое проектирование имеет целью закрепить и систематизировать знания студентов, развить навыки в самостоятельной работе и научить их практически применять полученные теоретические законы при решении вопросов организации сервиса при обслуживании пассажиров и грузопотребителей.

Обязательным условием допуска к практике для получения первичных профессиональных навыков рамках профессионального модуля Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия автомобильного транспорта является изучение теоретического материала и выполнения курсовой работы.

При работе над курсовой работой обучающимся оказываются консультации.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических (инженернопедагогических) кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам): Преподаватели - должны иметь высшее образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия автомобильного транспорта и умение работать с современными компьютерными программами.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой

Инженерно-педагогический состав: Преподаватели - должны иметь высшее образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия автомобильного транспорта и умение работать с современными компьютерными программами.

Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является

обязательным.

4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля (вида профессиональной деятельности)

Формулировка компетенции	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 2.1. Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия транспорта.	Организует информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия транспорта.	Наблюдение за выполнением практических работ Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий; - контрольных работ по темам МДК.
ПК 2.2. Организовывать обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта.	Организует обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта.	Зачеты по производственной практике и по каждому из разделов профессионального модуля.
ПК 2.3. Организовывать обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.	Организует обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.	Комплексный экзамен по профессиональному модулю. Защита курсовой работы

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.

