государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение

Ростовской области

«Ростовский железнодорожный техникум»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММа ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ 01 ОБСЛУЖИВАНИЕ ПАССАЖИРОВ В ПУТИ СЛЕДОВАНИЯ**

**профессия 43.01.06 Проводник на железнодорожном транспорте**

г. Ростов на Дону

2021 г

|  |
| --- |
|  |

Рабочая программа профессионального модуля ПМ 01 Обслуживание пассажиров в пути следования разработана на основе Федерального образовательного стандарта по профессии среднего профессионального образования 43.01.06 Проводник на железнодорожном транспорте, утвержденного приказом Министерства образования Российской Федерации 02.08.2013г. № 727 (код 100120.04 заменен на 43.01.06 на основании приказа Министерства образования и науки РФ от 25. ноября 2016г. № 1477).

Разработчик:

Лоза Вилена Владимировна, преподаватель высшей квалификационной категории ГБПОУ РО «РЖТ»

Рассмотрена на заседании методической комиссии

Протокол № \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2021 г.

Председатель м/к

Лоза В.В. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«Согласовано»

Акционерное общество

«Федеральная пассажирская компания»

Северо - кавказский филиал

Вагонный участок Ростов

Начальник резерва проводников

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ О.П. Башкирева

М.П. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021 год

СОДЕРЖАНИЕ

|  |
| --- |
| 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ   УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ |
| 1. СТРУКТУРА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ |
| 1. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ |
| 1. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ |
| 1. ВОЗМОЖНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПРОГРАММЫ В ДРУГИХ ПООП |

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКАПРОГРАММЫ**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**1.1. Область применения программы**

Программа профессионального модуля является частью программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих в соответствии с ФГОС СПО по профессии 43.01.06 Проводник на железнодорожном транспорте, профессиональным стандартом по профессии Проводник пассажирского вагона, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты РФ № 294н от 14 мая 2015г., с требованиями национальной рамки уровней квалификации, утвержденной Министерством труда и социальной защиты РФ в 2013г., в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД) Обслуживание пассажиров в пути следования и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 1.1. Проводить подготовку пассажирского вагона к рейсу.

ПК 1.2. Обеспечивать безопасную посадку и высадку пассажиров, учет и информирование руководства о наличии свободных и освобождающихся мест.

ПК 1.3. Обслуживать пассажиров в вагоне пассажирского поезда внутреннего и международного сообщения в пути следования.

ПК 1.4. Обеспечивать комфортность и безопасность проезда пассажиров в вагоне.

Программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке по профессиям рабочих: проводник пассажирского вагона.

**1.2. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля**

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями студент в ходе освоения профессионального модуля должен:

**Иметь практический опыт:**

- проведения подготовки пассажирского вагона к рейсу;

- обеспечения безопасной посадки и высадки пассажиров, учета и информирования руководства о наличии свободных и освобождающихся мест;

- обслуживания пассажиров в вагоне пассажирского поезда внутреннего и международного сообщения в пути следования;

**Уметь:**

- осуществлять посадку и высадку пассажиров;

- проверять билеты при посадке пассажиров в вагон на соответствие билета направлению следования поезда, номеру поезда, вагона, места в загоне;

- размещать пассажиров в вагонах в соответствии с их проездными документами;

- оформлять штраф за безбилетный проезд и провоз багажа;

- передавать сведения о наличии свободных и освободившихся мест;

обеспечивать пассажиров постельными принадлежностями и снабжать их чаем, в фирменных поездах - круглосуточно (чаем, кофе, кондитерскими изделиями);

- заправлять и убирать постели в пассажирских и скорых поездах дальнего следования по требованию пассажиров;

- оповещать пассажиров о названиях станций и продолжительности стоянок;

- работать с учётными бланками;

- работать с различными видами пассажирских билетов;

- вести поездную документацию, в том числе международного сообщения;

- составлять акты на испорченные, уничтоженные материальные ценности и - взыскивать их стоимость с виновных лиц;

- получать и сдавать в соответствующие кладовые бельё, продукты чайной торговли

**Знать:**

- обязанности проводника по подготовке вагона перед рейсом;

- должностную инструкцию проводника пассажирского вагона;

- основные требования Устава железных дорог и правил перевозок пассажиров и багажа;

- правила и условия проезда пассажиров на железнодорожном транспорте;

- условия перевозки ручной клади и багажа;

- технологию приготовления охлаждённой кипячёной воды;

- правила оформления проездных документов и порядок их учёта;

- тарифы, установленные доплаты и сборы;

- порядок расчёта стоимости билетов;

- схему расположения мест в вагоне;

- оформление квитанций на постельные принадлежности;

- технологию приготовления чая в пассажирских вагонах всех типов;

- порядок получения и сдачи в соответствующие кладовые белья, продуктов чайной торговли;

- порядок пользования служебными расписаниями пассажирских поездов;

- порядок оформления бланков о наличии свободных мест;

- порядок оформления бланков на испорченное имущество.

В результате изучения модуля у студента формируются следующие общие и профессиональные компетенции:

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование результата обучения** |
| ПК 1.1. | Проводить подготовку пассажирского вагона к рейсу. |
| ПК 1.2. | Обеспечивать безопасную посадку и высадку пассажиров, учет и информирование руководства о наличии свободных и освобождающихся мест. |
| ПК 1.3. | Обслуживать пассажиров в вагоне пассажирского поезда внутреннего и международного сообщения в пути следования. |
| ПК 1.4. | Обеспечивать комфортность и безопасность проезда пассажиров в вагоне. |
| ОК 1. | Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. |
| ОК 2. | Организовывать собственную деятельность исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем. |
| ОК 3. | Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы. |
| ОК 4. | Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач. |
| ОК 5. | Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. |
| ОК 6. | Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами. |
| ОК 7. | Проводить мероприятия по защите пассажиров и работников в чрезвычайных ситуациях и предупреждать их возникновение. |
| ОК 8. | Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей). |

**1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:**

всего – 595 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки студента – 187 час,

включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки студента – 124 час;

самостоятельной работы студента – 63 часов;

учебной практики - 192 часов

производственной практики – 216 часов.

**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 обучающе  гося,  часов | Учеб  ная,  часов | Производственная,  часов |
| Всего  часов | в т.ч. лабораторные работы и практические занятия,  часов |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** |
| **ПК 1.1 – ПК 1.4** | **Раздел 1**  **МДК 01.01**  Организация пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте Российской Федерации | **105** | **69** | 30 | **36** |  |  |
| **ПК 1.1 – ПК 1.4** | **Раздел 2**  **МДК 01.02**  Основы обслуживания пассажиров железнодорожного транспорта в пути следования | **82** | **55** | 24 | **27** |  |  |
|  | **Учебная практика** | **192** |  |  |  | **192** |  |
|  | **Производственная практика** | **216** |  |  |  |  | **216** |
|  | **Всего:** | **595** | **124** | **54** | **63** | **192** | **216** |

**2.2. Содержание профессионального модуля (ПМ)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем** | **Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа студентов, курсовая работа (проект)** | **Объем часов** | **Уровень усвоения** |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| **ПМ 01.**  Обслуживание пассажиров в пути следования |  | **595** |  |
| **Раздел 1** |  |  |  |
| **МДК 01.01**  Организация пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте Российской Федерации |  | **105** |  |
| **Тема 1**  **Основы железнодорожных пассажирских перевозок** | **содержание** | **17** | **2** |
| 1.Задачи железнодорожного транспорта. Классификация поездов. 2.Схемы расположения мест в вагоне. Экономический класс, бизнес класс, класса Люкс.Расписание движения пассажирских поездов. Порядок следования вагонов в составе поезда, признаки вагонов, информация, заключенная в схеме формирования поезда.  3.Виды проездных документов; Электронный ордер разных сборов (маршрут/квитанция для пассажиров).Электронный билет: ведомость проводника, бронь заказа, информация для проводника.  4.Условия перевозки ручной клади и багажа; Исключение в перевозки ручной клади и багажа; Перевозка ручной клади и багажа в  пригородном сообщении; Перевозка багажа в багажном купе пассажирского поезда. | **4** |
|  |  |
| Практическая работа № 1, 2 «Правила пользования расписанием»  Практическая работа № 3, 4 «Освоение приемов работы с проездными документами»  Практическая работа № 5, 6 «Освоение приемов работы с перевозочными документами» | **6** |
| Контрольная работа № 1 «Основы железнодорожных пассажирских перевозок» | **1** |
| Самостоятельная работа:  Составить таблицу по видам перевозок;  Сделать сообщения на тему: Составы поездов, типы вагонов их различие и особенности: Самостоятельно ознакомиться со всеми видами проездных и перевозочных документов, собрать, вклеить в конспект. | **6** |
| **Тема – 2**  **Правила проезда пассажиров.** | **содержание** | **9** | **2** |
| 1.Правила проезда пассажиров; Правила проезда пассажиров в пригородном сообщении; Условия проезда пассажиров; Выдача проездных документов;  2.Проезд детей и школьников; Проезд детей в межгосударственном сообщении; Сроки годности проездных документов; Восстановление проездных документов; Остановка в пути следования; Перевозка больных;  3.Отказ в перевозке | **3** |
| Практическая работа № 7 «Правила проезда»  Практическая работа № 8 «Правила проезда детей» | **2** |
| Контрольная работа № 2 «Правила проезда пассажиров» | **1** |
| Самостоятельная работа:  Сделать презентации по правилам проезда пассажиров; Проработка конспектов занятий, учебной и специальной технической литературы, инструкции, стандарты. | **3** |
| **Тема – 3**  **Изменения условий проезда.** | **содержание** | **8** | **2** |
| 1.Невозможно предоставить место согласно предъявленным проездным документам;  2.Проездные документы остались у провожающего; утеряны пассажиром; Проездные документы утеряны проводником вагона; 3.Пассажир отстал от поезда; Пассажир проехал станцию назначения; При отцепке вагона по технической неисправности | **3** |
| Практическая работа № 9, 10, 11 «Отработка приемов и навыков действий проводника в различных ситуациях» | **3** |
| Самостоятельная работа: Найти случаи для всех изменений условий проезда пассажиров; Проработка конспектов занятий, учебной и специальной технической литературы, инструкции, стандарты. | **2** |
| **Тема – 4**  **Перевозка пассажиров в особых случаях.** | **содержание** | **15** | **2** |
| 1.Льготы для индивидуальных пассажиров во внутреннем сообщении; Льготы для индивидуальных пассажиров при проезде в страны СНГ; Документы, дающие право на льготный и бесплатный проезд  2.Проезд военнослужащих;  3.Проезд железнодорожников; Виды транспортных требований; Перевозка пассажиров в особых случаях; Перевозка организованной группы детей;  4.Организация работы информационно-сервисного центра мобильности; Регламент взаимодействия Центра содействия мобильности; Технология резервирования мест на места для инвалидов; Организация обслуживания на вокзале; Информационно-навигационные системы на путях движения маломобильных пассажиров; Перевозка маломобильных пассажиров | **4** |
| Практическая работа № 12, 13. 14 «Решение задач по правилам проезда»  Практическая работа № 15, 16 «Перевозка маломобильных пассажиров» | **5** |
| Контрольная работа № 3 (Итоговая) | **1** |
| Самостоятельная работа: Разобрать случаи льготного проезда, по транспортным требованиям, по железнодорожным требованиям; Проработка конспектов занятий, учебной и специальной технической литературы, инструкции, стандарты. | **5** |  |
| **Тема – 5**  **Контроль пассажирских перевозок в поездах и билетных кассах** | **содержание** | **13** | **2** |
| 1.Проверки и ревизии пассажирских перевозок; Документы, регламентирующие проверки и ревизии пассажирских перевозок; 2.Формы проведения ревизий;  3.Организация ревизии в пассажирских поездах;  4.Организация ревизии в билетных кассах | **4** |
| Практическая работа № 17, 18 «Организация ревизии в пассажирских поездах»  Практическая работа № 19, 20 «Организация ревизии в билетных кассах» | **4** |
| Самостоятельная работа: Подготовить игровые ситуационные моменты «проводник – ревизор» | **5** |
| **Тема – 6**  **Организация сервиса в пассажирских поездах** | **содержание** | **14** | **2** |
| 1.Понятие «сервис»;  2.Задачи транспортного сервиса в пассажирских поездах;  3.Виды и функции сервиса; Совершенствование качества предоставляемых услуг;  4.Основные задачи сервиса; Действующие стандарты оказания сервисных услуг;  5.Сервисные центры; Услуги, предоставляемые в поездах;  6.Услуги, в зависимости от класса обслуживания; Сектор качества | **6** |
| Практическая работа № 21, 22 «Совершенствование качества предоставляемых услуг» | **2** |
| Контрольная работа № 4 «Организация сервиса в пассажирских поездах» | **1** |
| Самостоятельная работа: Сделать презентации, доклады, сообщения по теме: сервис в поездах, билетных кассах, вокзалах; Проработка | **5** |
|  | конспектов занятий, учебной и специальной технической литературы, инструкции, стандарты. |  |  |
| **Тема – 7**  **Таможенные нормы и правила пересечения границ РФ** | **содержание** | **13** | **2** |
| 1.Порядок выезда и въезда в РФ; Порядок оформления и выдачи документов для выезда и въезда в РФ;  2.Порядок транзитного проезда иностранных граждан через территорию РФ; Таможенная территория и таможенная граница; 3.Пограничные станции и их основные функции;  4.Перемещение через таможенную границу; Обязанности поездной бригады до и по прибытии в контрольно-пропускной пункт; Оказание услуг по заполнению декларации;  5.Памятка для пассажиров следующих через таможенную границу; Таможенный контроль; Таможенные льготы отдельным категориям иностранных лиц; Нарушения таможенных правил и ответственность за эти нарушения | **5** |
| Практическая работа № 23, 24 «Обязанности поездной бригады до и по прибытии в контрольно – пропускной пункт » | **2** |  |
| Контрольная работа № 7 «Таможенные нормы и правила» | **1** |  |
| Самостоятельная работа: Подготовить сообщение на тему: «Обязанности проводника до и по прибытии в контрольно-пропускной пункт»; Проработка конспектов занятий, учебной и специальной технической литературы, инструкции, стандарты. | **5** |  |
| **Тема – 8**  **Правила международных перевозок** | **содержание** | **16** | **2** |
| 1.Требования к оформлению проездных документов в международном сообщении;  2.Сроки годности проездных документов; Предоставление мест в поезде; Условия проезда детей; Прерывание поездки; Возврат провозных платежей; Провоз ручной клади и багажа; Условия провоза животных;  3.Изменения проезда в пути следования пассажира;  4.Льготы на проезд; Скидки на билеты; | **4** |
|  | Практическая работа № 25, 26 «Условия проезда детей»  Практическая работа № 27, 28 «Провоз ручной клади, условия провоза животных»  Практическая работа № 29, 30 «Требования к услугам в вагонах международного сообщения» | **6** |  |
| Контрольная работа № 6 (Итоговая) | **1** |
| Самостоятельная работа: Подготовить сообщение на тему: «Проводники вагонов международного сообщения»; Проработка конспектов занятий, учебной и специальной технической литературы, инструкции, стандарты. | **5** |
| **Промежуточный экзамен по МДК 01.01** | |  |  |
| **Раздел 1I** |  |  |  |
| **МДК 01.02**  **Основы обслуживания пассажиров железнодорожного транспорта в пути следования** | | **82** |  |
| **Тема – 1**  **Должностные обязанности проводника пассажирского вагона** | **содержание** | **4** | **2** |
| 1.Требования государственного стандарта к профессии; 2.Профессиональные требования: знать, уметь; Должностная инструкция 515р; Виды работ; Подготовка проводника к рейсу | **2** |
| Контрольная работа № 1 «Должностные обязанности проводника пассажирского вагона» | **1** |
| Самостоятельная работа: Проработка конспектов занятий, учебной и специальной технической литературы, инструкции, стандарты. | **1** |
| **Тема – 2**  **Материальное обеспечение пассажирских вагонов** | **содержание** | **4** | **2** |
| 1.Организация экипировки пассажирских вагонов; Экипировка пассажирских вагонов постельными принадлежностями в зависимости от класса вагона; Экипировка пассажирских вагонов посудой и предметами чайной торговли в зависимости от класса; | **1** |
|  | Практическая работа № 1, 2 «Освоение приемов работы с вагонной документацией» | **2** |  |
| Самостоятельная работа:  Технологический процесс подготовки пассажирских вагонов в рейс в пассажирском участке Ростов.  Подготовить презентацию: «Экипировка пассажирских вагонов класса Люкс» | **1** |
| **Тема – 3**  **Подготовка пассажирских вагонов в рейс** | **содержание** | **5** | **2** |
| 1.Порядок приема вагона перед рейсом на обеспечение безопасности движения и пожарной безопасности; Порядок приема вагона на определение исправности внутреннего оборудования; Порядок приема съемного жесткого имущества и инвентаря пассажирского вагона; Вагонная документация: наличие и содержание; Общие требования готовности вагона для посадки пассажиров; | **1** |
| Практическая работа № 3, 4 «Освоение навыков приема вагона перед рейсом» | **2** |
| Самостоятельная работа:  Технологический процесс приема пассажирских вагонов перед рейсом в пассажирском участке Ростов. | **2** |
| **Тема – 4**  **Обеспечение безопасной посадки/высадки пассажиров** | **содержание** | **5** | **2** |
| 1.Требования к проводнику при посадке/высадке в вагон; Посадка и высадка пассажиров на промежуточных станциях;  Контроль проездных документов; Посадка по электронному билету; Технология посадки пассажиров в поезд с использованием УКЭБ; Конфликтные ситуации и порядок их разрешения; Контроль ручной клади и багажа; | **1** |
| Практическая работа № 5, 6 «Приемы контроля проездных и перевозочных документов» | **2** |
| Самостоятельная работа:  Подготовить сообщение: Наблюдение за работой поездных бригад на посадке и высадке пассажиров по станции Ростов Главный | **2** |
| **Тема – 5**  **Обслуживание пассажиров в пути следования** | **содержание** | **16** | **2** |
| 1.Размещение пассажиров; Работа с проездными документами; 2.Требования к обеспечению безопасности перевозки пассажиров; Требования к обеспечению пожарной безопасности; Обязанности поездной бригады по поддержанию общественного порядка в пути следования, на станциях; Действия проводника при обнаружении пассажира в болезненном состоянии; Действия проводника при обнаружении забытых вещей;  3.Регламент действий поездной бригады в нештатных ситуациях; Регламент действий поездной бригады при обслуживании локомотива машинистом в одно лицо; Регламент действия поездной бригады при необходимости оказания пассажирам медицинской помощи; Ответственность проводника вагона в пути следования;  4.Обязанности проводника хвостового вагона  Обязанности проводника штабного вагона; Обязанности проводника вагона по прибытии поезда в пункт оборота; Обязанности проводника вагона по прибытии поезда в пути формирования; | **4** |
| Практическая работа № 7, 8 «Отработка навыков обслуживания пассажиров в пути следования»  Практическая работа № 9, 10 «Отработка навыков обслуживания пассажиров в нестандартных ситуациях»  Практическая работа № 11 «Отработка навыков действия поездной бригады в нештатных ситуациях»  Практическая работа № 12 «Отработка навыков выполнения обязанностей по прибытии в пункт оборота и формирования» | **6** |
| Контрольная работа № 2 по теме: «Должностные обязанности проводника вагона» | **1** |
| Самостоятельная работа: Наблюдение за работой поездных бригад по прибытии и отправлении поездов со станции Ростов Главный, Сделать презентации по регламенту действий поездных бригад в различных ситуациях; Проработка конспектов занятий. | **5** |
| **Тема – 6**  **Ведение вагонной документации** | **содержание** | **14** | **2** |
| 1.Ведение учета населенности и расхода постельного белья в пассажирских поездах.  2.Содержание и правила ведения бланка формы ЛУ72. Сведения о наличии свободных мест к участковой станции.  3.Ответственность проводника за сохранность проездных документов  4.Правила ведения книги (форма ФИУ-11)  5.Правила ведения журнала (форма ВУ-8) | **5** |
| Практическая работа № 13, 14, 15, 16 «Освоение приемов работы с бланком формы ЛУ-72» | **4** |
| Контрольная работа № 3 «Ведение вагонной документации» | **1** |
| Самостоятельная работа:  Сформировать папки вагонной документации вагона, штабного вагона | **4** |
| **Тема – 7**  **Обслуживание маломобильных пассажиров** | **содержание** | **11** | **2** |
| 1.Требования к обслуживанию маломобильных пассажиров; Вспомогательные средства для посадки/высадки;  2.Организация посадки маломобильных пассажиров;  3.Порядок перевозки лиц с ограниченной подвижностью; Особенности обслуживания маломобильных пассажиров; Перевозка собак – проводников;  4.Информирование маломобильных пассажиров; | **4** |
| Практическая работа № 17, 18 «Особенности обслуживания маломобильных пассажиров» | **2** |
| Контрольные работа № 4 по теме: «Обслуживание маломобильных пассажиров» | **1** |
| Самостоятельная работа:  Подготовить презентации по обслуживанию маломобильных пассажиров разных категорий; Проработка конспектов занятий, учебной и специальной технической литературы, инструкции, стандарты. | **4** |
| **Тема – 8**  **Обслуживание пассажиров в фирменных поездах и вагонах повышенной комфортности** | **содержание** | **13** | **2** |
| 1.Требования к вагонам фирменного поезда;  2.Требования к съемному имуществу и инвентарю вагонов фирменного поезда; Требования, предъявляемые к проводнику пассажирского вагона фирменного поезда; Регламент обслуживания пассажиров в фирменных поездах и вагонах повышенной комфортности;  3.Требования к услугам в вагонах фирменного поезда; Требования к услугам в вагоне класса «Люкс»; Требования к информированию в вагонах класса «Люкс»; Обслуживание, предоставление услуг в вагонах VIP-класса; Обслуживание предоставления услуг в вагонах бизнес-класса; Обслуживание, предоставления услуг в вагонах эконом-класса; Требования к предоставлению пассажирам платного сервисного обслуживания;  4.Памятка по культуре обслуживания; | **4** |
| Практическая работа № 19, 20 «Отработка навыков обслуживания пассажиров в фирменных поездах и вагонах повышенной комфортности»  Практическая работа № 21, 22 «Отработка навыков обслуживания пассажиров в вагоне класса Люкс» | **4** |
| Контрольная работа № 5 «Обслуживание пассажиров в фирменных вагонах» | **1** |
| Самостоятельная работа:  Подготовить презентацию: «Обслуживание пассажиров в вагонах класса Люкс»; Проработка конспектов занятий, учебной и специальной технической литературы, инструкции, стандарты. | **4** |
| **Тема – 9**  **Обслуживание пассажиров в поездах международного сообщения** | **содержание** | **10** | **2** |
| 1.Требования к проводнику вагона международного сообщения;  Требования, предъявляемые к съемному мягкому имуществу и инвентарю вагонов поездов международного сообщения;  2.Требования к проводнику по оказанию услуги информирования в | **3** |
|  | поездах международного сообщения; Обслуживание пассажиров в поездах международного сообщения;  3.Обязанности проводника при прохождении пограничного и таможенного контроля. |  |  |
| Практическая работа № 23, 24 «отработка навыков обслуживания пассажиров в поездах международного сообщения» | **2** |
| Контрольная работа № 6 (Итоговая) | **1** |
| Самостоятельная работа: Подготовить презентацию: «Обслуживание пассажиров в вагонах международного сообщения» | **4** |
| **Промежуточный экзамен по МДК 01.02** | |  |  |
| **Учебная практика** | **Виды работ:**  *Практическое ознакомление с технологическим процессом работы поездных бригад:*  *Освоение приемов*:  Выполнения экипировочных работ:  - получать и сдавать в соответствующие кладовые бельё, продукты чайной торговли  В подготовке проводника к рейсу;  В приеме вагона перед рейсом;  В обеспечении безопасной посадки и высадки пассажиров:  - работать с различными видами пассажирских билетов;  - проверять билеты при посадке пассажиров в вагон на соответствие билета направлению следования поезда, номеру поезда, вагона, места в вагоне;  В обслуживании пассажиров во время движения поезда:  - порядок раздачи постельного белья пассажирам  -порядок ведения бланка учёта населённости и расхода постельного белья ЛУ-72  - вести поездную документацию, в том числе международного сообщения;  - составлять акты на испорченные, уничтоженные материальные ценности и взыскивать их стоимость с виновных лиц;  В контроле за работой оборудования пассажирского вагона,  В обеспечении безопасности движения,  Выполнение работ по прибытии в пункт оборота или формирования поезда:  - сдача постельного белья по прибытии в пункт формирования  -отчётность ЛНП за рейс  **Дифференцированный зачет по учебной практике**  **(проверочная работа)** | **192**  **6** | 2 |
| **Производственная практика** | **Виды работ:**  *Выполнение обязанностей проводника вагона:*  Подготовка проводника к рейсу;  Прием вагона перед рейсом  При отсутствии экипировочной бригады получение постельного белья и продуктов чайной торговли поезда местного сообщения и дальнего следования и их сдача на соответствующие склады  Подготовка купе к приему пассажиров.  Обеспечение безопасной посадки и высадки пассажиров. Обслуживание пассажиров в пути следования.  Размещение пассажиров в вагоне в соответствии с проездными документами.  Обеспечение перевозки ручной клади и багажа по установленным нормам.  Своевременное уведомление пассажиров поезда местного сообщения и дальнего следования о прибытии в пункт назначения  Обеспечение санитарных норм содержания пассажирских вагонов в пути следования.  Обеспечение пассажиров чаем и чаепродуктами.  Содержание в чистоте столовой и чайной посуды в вагоне поезда местного и дальнего сообщения  Обеспечение пассажиров постельными принадлежностями и бельем  Заправка и уборка постельного белья в пассажирских и скорых поездах дальнего следования по просьбе пассажиров спальных вагонов  Обеспечение пассажиров поезда местного сообщения и дальнего следования охлажденной питьевой водой  Оказание пассажирам оплаченных и дополнительных услуг в объеме, соответствующем типу, классу вагона и категории поезда местного сообщения и дальнего следования  Применять действующие методики при обслуживании маломобильных пассажиров в поездах дальнего сообщения  Ведение учёта населённости вагона по установленной форме.  Составление актов на испорченные или уничтоженные материальные ценности  Взыскание стоимости испорченных или уничтоженных материальных ценностей с виновных лиц в установленном порядке  Оказание первой (доврачебной) медицинской помощи.  Обеспечение безопасности движения пассажирских поездов.  Умение действовать в экстремальных ситуациях.  Выполнение работ по прибытии в пункт оборота или формирования поезда  Проверка после высадки пассажиров мест, которые они занимали, на предмет обнаружения оставленных (забытых) вещей  **Дифференцированный зачет по производственной практике (практическая квалификационная работа)** | **216**  **12** | 2 |
| **Всего за модуль ПМ 01** |  | **595** |  |
|  | **Квалификационный экзамен по ПМ 01. Обслуживание пассажиров в пути следования** |  |  |

**3. условия реализации ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы модуля предполагает наличие учебных кабинетов:

«Обслуживание пассажиров в пути следования»;

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- посадочные места по количеству студентов;

- рабочее место преподавателя;

- интерактивная доска;

Комплект учебно-наглядных пособий

Реализация программы модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику.

Практика проходит в условиях вагонного участка Ростов: технический кабинет, пассажирские вагоны.

**3.2. Информационное обеспечение обучения**

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

**Основные источники:**

1.Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации - Принят Государственной Думой 24 декабря 2002 года  
2.Приказ Министерства транспорта Российской Федерации (Минтранс России) от 19 декабря 2013 г. N 473 г. Москва "Об утверждении Правил перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом"0

3.Правила оказания услуг по перевозке пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных (бытовых) нужд на Федеральном железнодорожном транспорте (в ред. Постановления Правительства РФ от 29.01.2001 N 62)

4.Пассажирские перевозки (учебное пособие) – Москва – 2005год

5.Основы организации билетно-кассовой работы (учебное пособие) – Москва – 2007год

6.Продажа и оформление проездных документов во внутреннем железнодорожном сообщении с использованием АСУ «Экспресс» (учебное пособие) – Москва – 2008год

7.Инструкция проводнику пассажирского вагона 515р (должностные обязанности)

8.«Регламент действия поездных бригад в нестандартных ситуациях» (ОАО РЖД 2009г)

9.Стандарт ОАО РЖД «Обслуживание пассажиров проводниками вагонов формирования Федеральной пассажирской дирекции» (требования к качеству обслуживания) 1.05.006 – 2015г

10.Инструкция для проводника вагона международного сообщения (утверждена 17-18.05.2012г)

11.Инструкция по очистке ходовых частей от снега и льда

12.Стандарт ОАО «ФПК» 1.21.001 - 2011г.

Правила по этике общения при обслуживании маломобильных пассажиров на ж/д транспорте, утвержденный распоряжением ОАО «РЖД» от 27.08.2013 года № 1835.

13.Распоряжение от 24.12.2014 № 3102 Об утверждении стандарта ОАО «РЖД» «Требования к обслуживанию маломобильных пассажиров».

**Дополнительные источники:**

1. Справочник проводника (сборник нормативных документов для проводников) ОАО РЖД 2008г
2. Памятка проводнику пассажирского вагона при обслуживании организованных групп детей (ФПД Москва 2009г)
3. Памятка проводнику пассажирского вагона «Предупреждение конфликтных ситуаций с пассажирами и действия проводника пассажирского вагона при их возникновении»
4. Памятка проводнику пассажирского вагона «Предупреждение конфликтных ситуаций с пассажирами и действия проводника пассажирского вагона при их возникновении»
5. Типовой технологический процесс перевозки багажа в багажном купе пассажирского поезда.
6. Стандарт оснащенности вагонов ОАО «ФПК», требования к оснащенности пассажирских вагонов съемным мягким имуществом 2013 года.

**Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:**

1. Презентации по сервису в поездах.
2. Фильмы: обслуживание пассажиров в пути следования. Обслуживание маломобильных пассажиров. Посадка в поезд по электронным билетам с помощью УКЕБ.
3. pomogala.ru
4. СЦБИСТ
5. Библиотека железнодорожника

**4.3. Общие требования к организации образовательного процесса**

Профессиональный модуль входит в профессиональный учебный цикл обязательной части ППКРС по профессии 43.01.06 Проводник на железнодорожном транспорте.

Освоению данного профессионального модуля предшествует изучение программ общепрофессиональных дисциплин:

- ОП.01 Экономические и правовые основы профессиональной деятельности;

- ОП.02. Охрана труда;

- ОП.03. Общий курс железных дорог;

- ОП.04. Информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности;

- ОП.05. Основы культуры профессионального общения;

- ОП.06. Безопасность жизнедеятельности;

- ОП 07. Правила технической эксплуатации на железнодорожном транспорте;

-ОП. 08. Транспортная география.

**Реализация программы ПМ.01**

Обслуживание пассажиров в пути следования предусматривает выполнение заданий для практических занятий с использованием современного технологического оборудования, соответствующего требованиям работодателя. Занятия теоретического цикла носят практико-ориентированный характер и проводятся в учебном кабинете. По модулю предусмотрена внеаудиторная самостоятельная работа, направленная на формирование общих и профессиональных компетенций студентов. Выполнение заданий для самостоятельной подготовки обеспечивается доступом к сети Интернет.

Программа ПМ.01 «Обслуживание пассажиров в пути следования» обеспечивается учебно-методической документацией по всем разделам программы.

Практика является обязательным разделом ППКРС и представляет собой вид учебных занятий, обеспечивающих практико-ориентированную подготовку студентов.

Учебная практика проводится в условиях предприятия, чередуясь с теоретическими занятиями в рамках профессионального модуля. Реализация программы модуля предполагает обязательную производственную практику, которая проводится в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки студентов.

Задачей учебной практики является формирование у студентов в объеме данного модуля первоначальных практических профессиональных умений по основным видам профессиональной деятельности, обучение трудовым приемам, операциям и способам выполнения трудовых процессов, характерных для профессии 43.01.06 «Проводник на железнодорожном транспорте», необходимым для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по данной профессии. Учебная практика проходит рассредоточено.

Обязательным условием допуска к производственной практике в рамках профессионального модуля ПМ.01 «Обслуживание пассажиров в пути следования» является освоение учебной практики.

Задачей производственной практики в рамках модуля является закрепление и совершенствование студентами приобретенных в процессе обучения профессиональных умений по изучаемой профессии, развитие у студентов общих и профессиональных компетенций, освоение ими современных производственных процессов, а также адаптация студентов к конкретным условиям деятельности предприятия. Производственная практика проходит концентрированно.

Аттестация по итогам производственной практики проводится с учетом результатов, подтвержденных документами соответствующих организаций. По результатам практики представляется отчет, который соответствующим образом защищается студентами.

Текущий контроль освоенных умений осуществляется в виде экспертной оценки результатов выполнения заданий на практических занятиях, контрольных заданий и заданий по практике. Итоговый контроль по практике включает отчет по производственной практике.

Освоение междисциплинарного курса завершается экзаменом, а освоение программы профессионального модуля – проведением квалификационного экзамена.

При реализации программы модуля для студентов планируется проведение консультаций. Формы проведения консультаций (групповые, индивидуальные, письменные, устные)

**4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу: среднее профессиональное или высшее  профессиональное образование по профилю преподаваемой (дисциплины) модуля.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой:

Мастера производственного обучения должны иметь рабочую квалификацию на 1, 2 разряда, выше выпускаемого, не реже 1 раза в 3 года проходить стажировку на предприятиях. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным.

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

**4.1 Формы контроля и оценивания элементов профессионального модуля**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Элемент | Форма контроля и оценивания | |
|  | Промежуточная аттестация | Текущий контроль |
| МДК 01.01 | Экзамен | Экспертная оценка экзамена |
| МДК 01.02 | Экзамен | Экспертная оценка экзамена |
| УП по ПМ 01 | Дифференцированный зачет (проверочная работа) | Экспертная оценка выполнения работ по учебной практике |
| ПП по ПМ 01 | Дифференцированный зачет (практическая квалификационная работа) | Экспертная оценка выполнения работ по производственной практике |
| ПМ (в целом) | Экзамен (квалификационный) | Экспертная оценка выполнения экзаменационных работ |

**4.2 Результаты освоения модуля**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Результаты**  **(освоенные ПК)** | **Основные показатели оценки результатов** | **Формы и методы контроля оценки** |
| ПК 1.1. Проводить подготовку пассажирского вагона к рейсу. | - выполнение работ по проверке технического состояния вагона перед рейсом | Оценка знаний текущего контроля.  Оценка выполнения практической работы.  Оценка при выполнении заданий для внеаудиторной самостоятельной работы.  Оценка при выполнении заданий выполнении работ по учебной и производственной практик.  Оценка знаний экзамена по междисциплинарному курсу. |
| ПК 1.2. Обеспечивать безопасную посадку и высадку пассажиров, учет и информирование руководства о наличии свободных и освобождающихся мест. | - выполнение работ по безопасной посадке и высадке пассажиров;  - оформление учетных бланков и подача сведений о свободных и освобождающихся местах |
| ПК 1.3. Обслуживать пассажиров в вагоне пассажирского поезда внутреннего и международного сообщения в пути следования. | - выполнение работ по обслуживанию пассажиров в пути следования вагона внутреннего и международного сообщения |
| ПК 1.4. Обеспечивать комфортность и безопасность проезда пассажиров в вагоне. | - обеспечение безопасного и комфортного проезда пассажиров в вагоне |

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 ОК).** | **Основные показатели оценки результата.** | **Формы и методы контроля оценки.** |
| ОК 1.  Понимать сущность и социальную значимость будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес | - Участие в работе научных студенческих обществ;  - Выступления на научно-практических конференциях;  - Участие во внеурочной деятельности, связанной с будущей профессией (конкурсы профессионального мастерства, выставки т.п.);  - Высокие показатели производственной деятельности | Оценка знаний текущего контроля.  Оценка выполнения практической работы.  Оценка при выполнении заданий для внеаудиторной самостоятельной работы.  Оценка при выполнении заданий выполнении работ по учебной и производственной практик.  Оценка знаний экзамена по междисциплинарному курсу. |
| ОК 2.  Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способ её достижения, определенных руководителем. | - Правильная последовательность выполнения действий в соответствии с инструкциями и т.д.;  - Обоснованность выбора и применение методов и способов решения профессиональных задач;  - Личная оценка эффективности и качества выполнения работ. |
| ОК 3  Анализировать рабочую  ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной  деятельности, нести ответственность за результаты своей работы | - Адекватность оценки рабочей ситуации в соответствии с поставленными целями и задачами;  - Самостоятельность текущего контроля и корректировка выполняемых работ;  - Решение стандартных и нестандартных задач |
| ОК 4.  Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач | - Эффективный поиск необходимой информации;  - Использование различных источников, включая электронные, при изучении теоретического материала и прохождения различных этапов учебной и производственной практик |
| ОК 5.  Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности | - Использование в учебной и профессиональной деятельности различных видов программного обеспечения, в том числе специального, при оформлении и презентации всех видов работ |
| ОК 6.  Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами. | Взаимодействие с:  - студентами, выполнение коллективных заданий (проектов);  - преподавателями и мастерами в ходе обучения;  - пассажирами и коллегами в ходе производственной практики |
| ОК 7.  Проводить мероприятия по защите  пассажиров и работников в чрезвычайных ситуациях и предупреждать их возникновение. | - выполнение анализа чрезвычайных профессиональных ситуаций и поиск путей их предотвращения;  - выбор и правильное применение методов и способов решения профессиональных задач в чрезвычайных ситуациях |  |
| ОК 8.  Исполнять воинскую  обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей). | - Самостоятельный выбор учетно-военной специальности родственной полученной профессии;  - Применение профессиональных знаний в ходе прохождения воинской службы. |