Министерство общего и профессионального образования Ростовской области

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение

Ростовской области

«Ростовский-на-Дону железнодорожный техникум»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ПОО.03 ТЕХНОЛОГИЯ (ОБСЛУЖИВАНИЕ ПАССАЖИРОВ)**

**Профессия: 43.01.06 Проводник на железнодорожном транспорте**

г. Ростов на Дону

2019 г

Программа учебной дисциплины «Технология (обслуживание пассажиров)» разработана на основе Федерального образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 43.01.06 «Проводник на железнодорожном транспорте», утвержденного Приказом министерства образования и науки РФ 02.08.2013 № 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 первой квалификационной категории ГБПОУ РО «РЖТ»

|  |  |
| --- | --- |
| Рассмотрена на заседании методической комиссии  Протокол № \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Председатель м/к  Лоза В.В. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | «Утверждаю»  Зам. директора по УМР  ГБПОУ РО «РЖТ»  «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2019г.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_ Рябова О.Б. |

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА УЧЕБНОЙ 3

ДИСЦИПЛИНЫ

1. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ 5

ДИСЦИПЛИНЫ

1. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ 11

ДИСЦИПЛИНЫ

1. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ 13

УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1. ВОЗМОЖНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПРОГРАММЫ В

ДРУГИХ ОПОП 14

1. **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**1.1. Область применения программы**

Программа учебной дисциплины является частью основной образовательной программы по подготовке квалифицированных рабочих, служащих в соответствии с ФГОС СПО по профессии 43.01.06 «Проводник на железнодорожном транспорте», относящейся к укрупненной группе профессий, специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовки по профессиям рабочих:

Проводник пассажирского вагона

Кассир билетный

Проводник по сопровождению грузов и спецвагонов.

* 1. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина относится к общеобразовательному циклу, связана с освоением профессиональных компетенций по всем профессиональным модулям, входящим в профессию.

* 1. Цели и задачи учебной дисциплины - требования к результатам освоения учебной дисциплины

В результате освоения дисциплины студент должен уметь:

- проверять санитарно-техническое состояние вагона, исправность тормозов, систем жизнеобеспечения и обеспеченности вагона водой и топливом;

- осуществлять посадку и высадку пассажиров;

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

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

- 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;

- приготовлять охлаждённую воду с помощью насоса или специальных приспособлений;

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

В результате освоения дисциплины студент должен знать:

- обязанности проводника по подготовке вагона перед рейсом;

- должностную инструкцию проводника пассажирского вагона;

В результате изучения дисциплины у обучающегося формируются следующие **общие и профессиональные компетенции**:

|  |  |
| --- | --- |
| 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). |
| 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. |
| ПК 2.1. | Наблюдать за техническим состоянием вагона и его оборудования в пути следования. |
| ПК 2.2. | Обслуживать приборы отопления, принудительной вентиляции и кондиционирования воздуха, электрооборудование, холодильные установки |
| ПК 2.3. | Содержать в исправном состоянии внутреннее оборудование вагона и съемный инвентарь. |
| ПК 2.4. | Обслуживать последний вагон. |
| ПК 3.1. | Принимать грузы и сдавать их заказчикам в установленном порядке; |
| ПК 3.2. | Обеспечивать установленные условия перевозки и сохранности материальных ценностей и другого имущества спецвагона в пути следования; |
| ПК 3.3. | Обслуживать служебный вагон рефрижераторного поезда. |
| ПК 4.1. | Оформлять и продавать проездные и перевозочные документы на железнодорожном транспорте. |
| ПК 4.2. | Принимать проездные и перевозочные документы от граждан в случаях их отказа от поездки и возвращать им деньги. |
| ПК 4.3. | Получать, хранить и сдавать денежные средства и бланки строгой отчетности в установленном порядке. |

* 1. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины.

Максимальной учебной нагрузки обучающегося - 84 часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 57 часов, самостоятельная работа обучающегося – 27 часов.

2**. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.**

**2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

|  |  |
| --- | --- |
| Вид учебной работы | ***Количество часов*** |
| Максимальная учебная нагрузка (всего) | ***84*** |
| Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего) | ***57*** |
| в том числе: |  |
| практические занятия | *17* |
| контрольные работы | *5* |
| Самостоятельная работа студента (всего) | ***27*** |
| в том числе: |  |
| тематика внеаудиторной самостоятельной работы | *27* |
| ***Итоговая аттестация*** в форме дифференцированного зачета | |

**2.3. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Технология (Обслуживание пассажиров)».**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем** | **Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы,**  **самостоятельная работа студентов.** | **Объем часов** | **Уровень освоения** |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| **Раздел 1**  **Производство, труд и технологии** |  | **11** |  |
| **Тема – 1**  **Технологии и труд как части общественной культуры.** | **Содержание учебного материала** | **5** | II |
| 1.Влияние технологий на общественное развитие.  2.Современные технологии материального производства. Современные технологии на железнодорожном транспорте.  3.Профессиональные требования к профессии проводник.  4.Должностная инструкция проводника. | **4** |
| Самостоятельная работа:  Проработка конспектов занятий, учебной и специальной технической литературы, инструкции, стандарты. | **1** |
| **Тема – 2**  **Нормирование и оплата труда.** | **Содержание учебного материала** | **6** | II |
| 1.Нормы обслуживания пассажирских вагонов.  2.График работы проводника вагона в рейсе.  3.Подготовка проводника к рейсу. | **3** |
| Контрольная работа № 1 «Профессиональные требования к профессии» | **1** |
| Самостоятельная работа:  Проработка конспектов занятий, учебной и специальной технической литературы, инструкции, стандарты. | **2** |
| **Раздел 2**  **Организация производства** |  | **73** |  |
| **Тема – 3**  **Технологический процесс экипировки вагонов в рейс.** | **Содержание учебного материала** | **12** | II |
| 1.Цели и функции предприятий сервиса.  2.Экипировка вагонов постельными принадлежностями и бельем.  3.Экипировка вагонов чайной посудой и предметами чайной торговли.  4.Экипировка вагонов съемным инвентарем. | **4** |
| Практическая работа № 1 «Материальное обеспечение пассажирских вагонов»  Практическая работа № 2 «Материальное обеспечение пассажирских вагонов» | **2**  **2** |
| Самостоятельная работа:  Подготовка к практическому занятию.  Проработка конспектов занятий, учебной и специальной технической литературы, инструкции, стандарты.  Технологический процесс подготовки пассажирских вагонов в рейс в пассажирском участке Ростов. | **4** |
| **Тема – 4**  **Технологический процесс подготовки вагонов в рейс.** | **Содержание учебного материала** | **14** | II |
| 1.Порядок приема вагона перед рейсом  2.Порядок приема вагона на обеспечение безопасности движения и пожарной безопасности.  3.Порядок приема съемного мягкого и жесткого имущества вагона.  4.Порядок приема чайной и сувенирной продукции.  5.Требования к готовности купе к приему пассажиров | **5** |
| Практическая работа № 3 «Освоение навыков приема вагона перед рейсом»  Практическая работа № 4 «Освоение навыков приема вагона перед рейсом»  Практическая работа № 5 «Разбор вагонной документации» | **1**  **1**  **1** |
| Контрольная работа № 2 «Технологический процесс» | **1** |
| Самостоятельная работа  Подготовка к практическому занятию.  Проработка конспектов занятий, учебной и специальной технической литературы, инструкции, стандарты. | **5** |
| **Тема – 5**  **Научная организация труда** | **Содержание учебного материала** | **47** | II |
| 1.Требования к работникам поездной бригады.  2.Регламент действия поездной бригады в пути следования.  3.Обеспечение посадки/высадки пассажиров.  4.Требования к проводнику при посадке/высадке в вагон  5.Посадка по электронному билету  6.Контроль ручной клади и багажа.  7.Обслуживание вагонов с купе для перевозки багажа.  8.Выполнение работ во время стоянки поезда  9.Размещение пассажиров  10.Работа с проездными документами.  11.Обеспечение пассажиров постельным бельем.  12.Обеспечение пассажиров предметами чайной торговли.  13.Обеспечение санитарных норм пассажирского вагона.  14.Требования к температурному режиму.  15.Требования к уборке пассажирского вагона.  16.Дополнительные услуги в пассажирских вагонах.  17.Требования к проводнику по оказанию услуги информирования.  18.Порядок обслуживания пассажиров в нестандартных ситуациях.  19.Порядок перевозки организованных групп детей. | **19** |
| Практическая работа № 6 Приемы контроля проездных документов  Практическая работа № 7 Приемы контроля электронных проездных документов  Практическая работа № 8 «Приемы контроля перевозочных документов»  Практическая работа № 9 «Освоение навыков выполнения работ во время стоянки поезда»  Практическая работа № 10 «Требования к постельному белью»  Практическая работа № 11 «Обеспечение санитарных норм в вагоне» | **2**  **1**  **2**  **1**  **1**  **1** |
|  | Практическая работа № 12 «Требования к обслуживанию пассажиров в нестандартных ситуациях» | **2** |  |
| Контрольная работа № 3 «Требования к проводнику при посадке пассажиров»  Контрольная работа № 4 «Требования к проводнику при обслуживании пассажиров»  Контрольная работа № 5 (Дифференцированный зачет) | **1**  **1**  **1** |
| Самостоятельная работа  Подготовка к практическому занятию.  Проработка конспектов занятий, учебной и специальной технической литературы, инструкции, стандарты. | **15** |
| **Всего** | **84** |  |

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Реализация программы учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета**,**

Оборудование учебного кабинета:

-рабочее место преподавателя,

-посадочные места по количеству обучающихся,

-комплект  учебно – методической документации,

-комплект плакатов и учебные стенды,

Технические средства обучения:

- персональный компьютер – рабочее место преподавателя,

- экран настенный,

- мультимедиа проектор

- доступ к сети Интернет

**3.2. Информационное обеспечение обучения**

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

Основные источники:

1. 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

2.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)

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

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

5.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

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. Типовой технологический процесс перевозки багажа в багажном купе пассажирского поезда.
5. Стандарт оснащенности вагонов ОАО «ФПК», требования к оснащенности пассажирских вагонов съемным мягким имуществом 2013 года.

Программное обеспечение:

1. Фильмы: обслуживание пассажиров в пути следования. Посадка в поезд по электронным билетам с помощью УКЕБ.

 Интернет – ресурсы:

1. .Офециальный сайт ОАО «РЖД» -  htt://rzd.ru/

2. pomogala.ru

3. СЦБИСТ

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Контроль** **и оценка** результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

|  |  |
| --- | --- |
| **Результаты обучения**  **(освоенные умения, усвоенные знания)** | **Формы и методы контроля и оценки результата обучения** |
| **Умения:**  - проверять санитарно-техническое состояние вагона, исправность тормозов, систем жизнеобеспечения и обеспеченности вагона водой и топливом;  - осуществлять посадку и высадку пассажиров;  - проверять билеты при посадке пассажиров в вагон на соответствие билета направлению следования поезда, номеру поезда, вагона, места в вагоне;  - размещать пассажиров в вагонах в соответствии с их проездными документами;  - 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;  - приготовлять охлаждённую воду с помощью насоса или специальных приспособлений;  - получать и сдавать в соответствующие кладовые бельё, продукты чайной торговли; | Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях, устный опрос, оценка сообщений или презентаций. |
| **Знания:**  - обязанности проводника по подготовке вагона перед рейсом;  - должностную инструкцию проводника пассажирского вагона; | Экспертное наблюдение на практических занятиях, контрольной работе, устный опрос, оценка сообщений или презентаций. |

**5.ВОЗМОЖНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПРОГРАММЫ В**

**ДРУГИХ ОПОП**

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовки по профессиям рабочих:

Проводник пассажирского вагона

Кассир билетный

Проводник по сопровождению грузов и спецвагонов.