

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Чирикова Лилия Ивановна  
Должность: Директор филиала  
Дата подписания: 27.11.2025 15:04:52  
Уникальный программный ключ:  
750e77999bb0631a45cbf7b4a579c1095bcef032814fee919138f73a4ce0cad5

Приложение к ОПОП-ППССЗ по  
специальности 43.02.06 Сервис на  
транспорте (по видам транспорта)

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ**

**ПМ.02 ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСА НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ**  
основной профессиональной образовательной программы

по специальности  
**43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)**

## СОДЕРЖАНИЕ:

Общие положения .....	4
1. Формы контроля и оценивания элементов профессионального модуля.....	6
2. Результаты освоения модуля, подлежащие проверке на экзамене.....	7
3. Оценка освоения теоретического курса профессионального модуля «ПМ.02 Организация сервиса на железнодорожном транспорте».....	8
3.1. Типовые задания для оценки освоения междисциплинарного курса «МДК 02.01 Организация сервиса на станциях и вокзальных комплексах железнодо- рожного транспорта» .....	8
3.2. Типовые задания для оценки освоения междисциплинарного курса «МДК 02.02 Организация и проверка транспортных услуг в пути следования на желез- нодорожном транспорте» .....	13
3.3. Типовые задания для оценки освоения междисциплинарного курса «МДК 02.03 Организация и контроль безопасности на железнодорожном транспорте и в пунктах прибытия (отправления) поездов» .....	30
4. Требования к дифференциированному зачету по учебной и производственной практике.....	35
4.1 Типовые задания для оценки умений и практического опыта по учебной практике.....	36
4.2 Типовые задания для оценки освоения профессиональных и общих компе- тенций по производственной практике .....	36
5. Структура контрольно-оценочных материалов для экзамена по модулю.....	24
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение модуля .....	44
Приложение 1 .....	46
Приложение 2 .....	47
Приложение 3 .....	37
Приложение 4 .....	49
Приложение 5 .....	39

## **Общие положения**

Результатом освоения профессионального модуля является готовность студента к выполнению вида профессиональной деятельности «ПМ.02 Организация сервиса на железнодорожном транспорте».

Формами аттестации по профессиональному модулю являются: экзамен по междисциплинарному курсу «МДК 02.01 Организация сервиса на станциях и вокзальных комплексах железнодорожного транспорта», дифференцированный зачет помеждисциплинарному курсу «МДК 02.02 Организация и проверка транспортных услуг в пути следования на железнодорожном транспорте», дифференцированный зачет по междисциплинарному курсу «МДК 02.03 Организация и контроль безопасности на железнодорожном транспорте и в пунктах прибытия (отправления) поездов», дифференцированный зачет по учебной практике, дифференцированный зачет по производственной практике и экзамен по профессиональному модулю.

Формой промежуточного контроля освоения междисциплинарных курсов является оценка выполнения контрольных заданий по внеаудиторной самостоятельной работе студентов.

Экзамен и дифференцированный зачет, другая форма контроля, по междисциплинарным курсам «МДК 02.01 Организация сервиса на станциях и вокзальных комплексах железнодорожного транспорта», «МДК 02.02 Организация и проверка транспортных услуг в пути следования на железнодорожном транспорте», «МДК 02.03 Организация и контроль безопасности на железнодорожном транспорте и в пунктах прибытия (отправления) поездов», проводятся в форме устного опроса или тестирования и решения практических задач.

Результаты промежуточной аттестации по междисциплинарному курсу отражаются в Зачетно-экзаменационной ведомости и в Сводной ведомости результатов освоения междисциплинарного курса (Приложение 1 и Приложение 2).

Формой аттестации студентов по результатам учебной практики является дифференцированный зачет, предусматривающий защиту отчета по практике и решение практических задач. Результаты дифференцированного зачета регистрируются в Ведомости результатов дифференцированного зачета по практике (Приложение 3).

Формой аттестации студентов по результатам производственной практики также является дифференцированный зачет, предусматривающий защиту отчета по практике, решение практических задач. Условие допуска к зачету - успешное прохождение производственной практики. Виды и качество выполненных производственных работ отражается работодателем в аттестационном листе. Работодатель оформляет характеристику профессиональной деятельности студента в период производственной практики, которая учитывается при подведении итогов дифференцированного зачета. Результаты дифференцированного зачета по производственной практике регистрируются в ведомости (Приложение 3).

Экзамен по модулю предусматривает решение комплексной профессио-

нальной задачи, задания которой ориентированы на проверку освоения предусмотренных профессиональных компетенций и вида профессиональной деятельности в целом. Общие компетенции формируются в процессе освоения образовательной программы в целом, поэтому по результатам освоения профессионального модуля оценивается положительная динамика их формирования.

Результаты освоения компетенций регистрируются в оценочной ведомости (см. образец оформления - Приложение 4).

Итогом экзамена является однозначное решение: «вид профессиональной деятельности освоен/не освоен».

## 1. Формы контроля и оценивания элементов профессионального модуля

Модуль и его элементы	Форма контроля и оценивания	
	Промежуточная аттестация	Промежуточный контроль
МДК 02.01 Организация сервиса на станциях и вокзальных комплексах железнодорожного транспорта	Другая форма контроля, Курсовая работа, Дифференцированный зачет	Оценка выполненных контрольных заданий внеаудиторной самостоятельной работы
МДК 02.02 Организация и проверка транспортных услуг в пути следования на железнодорожном транспорте	Другая форма контроля, Дифференцированный зачет	Оценка выполненных контрольных заданий внеаудиторной самостоятельной работы
МДК 02.03 Организация и контроль безопасности на железнодорожном транспорте и в пунктах прибытия (отправления) поездов	Дифференцированный зачет	Оценка выполненных контрольных заданий внеаудиторной самостоятельной работы
УП.02.01. Учебная практика	Дифференцированный зачет	Оценка практических умений, аттестационный лист студента по УП
ПП.02.01. Производственная практика	Дифференцированный зачет	Оценка освоения профессиональных и динамики освоения общих компетенций, Аттестационный лист студента по ПП, характеристика профессиональной деятельности студента в период производственной практики
Профессиональный модуль «ПМ.02 Организация сервиса на железнодорожном транспорте»	Экзамен по модулю	Оценка результатов решения профессиональной задачи, экспертное заключение работодателя.

## 2. Результаты освоения модуля, подлежащие проверке на экзамене

В результате аттестации по профессиональному модулю осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных и общих компетенций:

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
<p>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> <p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</p>	Оказываемые услуги соответствуют действующим регламентам и учитывают особенности обслуживания пассажиров особых категорий	Экспертное наблюдение выполнения практических работ
<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> <p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	Оформлять проездные документы на пассажирские перевозки, багажные и грузовые перевозки в соответствии с действующими регламентами	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
<p>ПК 2.3. Организовывать, проводить и контролировать мероприятия по обеспечению транспортной безопасности и безопасности движения поездов в пунктах отправления и прибытия пассажиров.</p> <p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	Определять мероприятия по обеспечению транспортной безопасности	Экспертное наблюдение за выполнением заданий на практических занятиях
<p>ПК 2.4. Оказывать первую помощь до оказания медицинской помощи пострадавшим и принимать необходимые меры при несчастных случаях</p>	Своевременно оказывает первую доврачебную помощь при несчастных случаях	Экспертное наблюдение за выполнением заданий на практических занятиях и на производственной практике
<p>ПК 2.5. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования по отдельным видам транспорта и объектам транспортной инфраструктуры.</p>	Обеспечивать соблюдение санитарно-эпидемиологических требований по железнодорожному транспорту и объектам транспортной инфраструктуры.	Экспертное наблюдение за выполнением заданий на практических занятиях и на производственной практике

### **3. Оценка освоения теоретического курса профессионального модуля «ПМ.02 Организация сервиса на железнодорожном транспорте»**

Предметом оценки освоения теоретического курса по профессиональному модулю «ПМ.02 Организация сервиса на железнодорожном транспорте» являются умения и знания междисциплинарных курсов «МДК 02.01 Организация сервиса на станциях и вокзальных комплексах железнодорожного транспорта», «МДК 02.02 Организация и проверка транспортных услуг в пути следования на железнодорожном транспорте», «МДК 02.03 Организация и контроль безопасности на железнодорожном транспорте и в пунктах прибытия (отправления) поездов».

Формой рубежного контроля освоения умений и знаний междисциплинарным курсам является оценка правильности выполнения контрольных заданий по внеаудиторной самостоятельной работе.

Формой промежуточной аттестации по оценке освоения программы междисциплинарных курсов «МДК 02.01 Организация сервиса на станциях и вокзальных комплексах железнодорожного транспорта», «МДК 02.02 Организация и проверка транспортных услуг в пути следования на железнодорожном транспорте», «МДК 02.03 Организация и контроль безопасности на железнодорожном транспорте и в пунктах прибытия (отправления) поездов» являются экзамен и дифференцированный зачет. Экзамен, дифференцированный зачет по междисциплинарным курсам предусматривает оценку освоения знаний в форме устного опроса, тестирования и оценку освоения умений в результате решения практических задач.

Оценка освоения умений и знаний осуществляется на основе разработанных критериев.

#### **Критерии оценивания заданий**

5 «отлично» - глубоко и прочно усвоен весь программный материал по модулю; последовательно и точно построена речь; теория увязывается с практической и профессиональной деятельностью; отсутствуют затруднения с ответами на дополнительные или уточняющие вопросы;

4 «хорошо» - усвоен весь программный материал; в речи имеются незначительные неточности; правильно применены теоретические знания; на большинство дополнительных или уточняющих вопросов дан ответ;

3 «удовлетворительно» - усвоена основная часть программного материала; речь не содержит «деталей»; недостаточно-правильные формулировки; затруднения в выполнении практических заданий; на большинство дополнительных или уточняющих вопросов испытываются затруднения в ответе;

2 «неудовлетворительно» - не усвоена значительная часть программного материала; ответ содержит существенные ошибки; затруднения в выполнении практических заданий, в формулировании основных дефиниций по курсу.

#### **3.1. Типовые задания для оценки освоения междисциплинарного курса «МДК 02.01 Организация сервиса на станциях и вокзальных комплексах железнодорожного транспорта»**

### **3.1.1. Типовые задания в тестовой форме для оценки знаний**

1. По назначению пассажирские поезда делятся на:
  - а) Пассажирские, почтовые, грузопассажирские, людские
  - б) пассажирские, почтово-багажные, грузовые, людские
  - в) Пассажирские, почтово-багажные, грузопассажирские, людские
  - г) Пассажирские, людские, почтовые
2. Пассажирские поезда состоят
  - а) Из вагонов грузопассажирского парка для перевозки пассажиров, багажа и почты;
  - б) Из вагонов пассажирского парка для перевозки пассажиров, багажа и почты;
  - в) Из вагонов пассажирского парка для перевозки пассажиров, почты
  - г) Из вагонов грузопассажирского парка для перевозки пассажиров
3. Почтово-багажные поезда состоят
  - а) Из вагонов пассажирского и грузового парка для перевозки почты, багажа и грузобагажа;
  - б) Из вагонов пассажирского и грузового парка для перевозки почты и багажа;
  - в) Из вагонов пассажирского парка для перевозки почты, багажа и грузобагажа.
  - г) Из вагонов грузового парка для перевозки грузобагажа
4. Грузопассажирские поезда состоят:
  - а) из вагонов грузопассажирского парка для перевозки пассажиров, багажа и почты;
  - б) из вагонов грузового парка для перевозки грузов и пассажиров на малодеятельных участках;
  - в) из вагонов грузового и пассажирского парка для перевозки грузов и пассажиров на малодеятельных участках.
  - г) Из вагонов пассажирского парка для перевозки пассажиров и грузов
5. Людские поезда это
  - а) грузовые поезда, в которые поставлено не более 10 вагонов, занятых людьми;
  - б) пассажирские поезда, в которые поставлено не менее 10 вагонов, занятых людьми;
  - в) грузовые поезда, в которые поставлено не менее 10 вагонов, занятых людьми.
  - г) Пассажирские поезда для перевозки пассажиров на малодеятельных участков
6. Дальние поезда:
  - а) Следуют на расстояние свыше 700 км
  - б) Следуют на расстояние до 700 км
  - в) Следуют по нескольким дорогам
  - г) Следуют на участках свыше трёх дорог
7. Местные поезда:
  - а) 1. Следуют на расстояние свыше 700 км

б) 2. Следуют на расстояние до 700 км

в) 3. Следуют по нескольким дорогам

г) 4. Следуют в пределах одной дороги

8. Пригородные поезда:

а) 1. Следуют на расстояние свыше 150 км

б) 2. Следуют на расстояние до 150 км

в) 3. Следуют на расстояние 250 км

г) 4. Следуют в пределах одной дороги

9. Скоростные пассажирские поезда

а) имеют маршрутную скорость не более 85 км/ч, стоянки этих поездов предусматриваются только на станциях для выполнения технических операций;

б) имеют маршрутную скорость не менее 85 км/ч, стоянки этих поездов предусматриваются только на станциях для выполнения технических операций;

в) имеют маршрутную скорость не более 50 км/ч, стоянки этих поездов предусматриваются

г) имеют маршрутную скорость не менее 50 км/ч, стоянки этих поездов предусматриваются только на станциях для выполнения технических операций;

10. Скорые поезда

а) имеют маршрутную скорость не менее 85 км/ч, стоянки предусматриваются на станциях для выполнения технических операций;

б) имеют маршрутную скорость более 50 км/ч, стоянки этих поездов предусматриваются только на станциях для выполнения технических операций.

в) имеют маршрутную скорость не менее 50 км/ч, стоянки этих поездов предусматриваются

г) имеют маршрутную скорость не более 85 км/ч, стоянки предусматриваются на станциях для выполнения технических операций;

11. По регулярности движения пассажирские поезда бывают

а) ежедневные, летние и разового назначения;

б) круглогодичные, летние и следующие через день;

в) круглогодичные, летние и разового назначения.

г) круглогодичные, летние и ежедневные

12. По периодичности движения пассажирские поезда бывают

а) ежедневные, следующие через день, по определенным дням недели;

б) ежедневные, следующие через день, по определенным дням недели или числам месяца;

в) ежедневные, летние, по определенным дням недели или числам месяца

г) ежедневные, следующие по определенным дням недели или числам месяца

### **3.1.2. Задания для выполнения внеаудиторной самостоятельной работы**

#### **Задание 1: Планировка пространства вокзала**

**Задача:** Разработать проект оптимальной планировки одного из залов ожидания крупного железнодорожного вокзала.

##### **Детали:**

- Площадь зала: 500 м<sup>2</sup>.
- Число посадочных мест: минимум 120.
- Расположение касс, туалетов, кафе, зон отдыха и информационных стоек.
- Учесть доступность для маломобильных групп населения.
- Обосновать выбранное расположение элементов зала с точки зрения удобства для пассажиров.

**Результат:** Графическая схема планировки зала ожидания с пояснительной запиской.

#### **Задание 2: Анализ сервиса на вокзале**

**Задача:** Провести аудит текущего уровня сервиса на одном из региональных вокзалов.

##### **Этапы:**

1. Посещение вокзала и сбор первичной информации.
2. Оценка состояния помещений, чистоты, доступности основных сервисов (туалеты, камеры хранения, информационные стойки).
3. Интервьюирование пассажиров и сотрудников вокзала для выявления проблемных моментов.
4. Составление отчета с рекомендациями по улучшению сервиса.

**Результат:** Подробный аналитический отчет с предложениями по модернизации сервиса.

#### **Задание 3: Разработка информационной системы для пассажиров**

**Задача:** Предложить концепцию автоматизированной информационной системы для улучшения информирования пассажиров на вокзалах.

##### **Описание:**

- Система должна обеспечивать оперативное обновление расписания движения поездов, уведомлять о задержках и изменениях в маршрутах.
- Должна предусматривать возможность получения справочной информации через терминалы самообслуживания и мобильное приложение.
- Необходимо разработать интерфейс терминала самообслуживания, который будет интуитивно понятен любому пассажиру.

**Результат:** Концепция информационной системы с описанием функциональности и дизайн-макетом интерфейсов.

#### **Задание 4: Организация сервиса для маломобильных пассажиров**

**Задача:** Разработать комплекс мероприятий по повышению уровня комфорта и безопасности для маломобильных пассажиров на конкретном вокзальном комплексе.

##### **Шаги:**

1. Идентификация существующих проблем: доступ к платформам, лифтам, туалетам, информационным стойкам.

2. Предложение конкретных мер по устранению выявленных недостатков (пандусы, тактильные указатели, специализированные лифты и пр.).
3. Создание плана мероприятий по адаптации вокзала для маломобильных категорий граждан.

**Результат:** Комплексный план улучшений инфраструктуры вокзала с акцентом на нужды маломобильных пассажиров.

**Задание 5: Оптимизация работы камер хранения**

**Задача:** Найти пути повышения эффективности работы камер хранения на крупных вокзалах.

**Алгоритм:**

1. Сбор статистической информации о загрузке камер хранения в течение дня.
2. Анализ возможных причин неэффективного использования ресурсов (очереди, недостаточное количество ячеек и т.п.).
3. Разработка предложений по внедрению новых технологий (электронные замки, автоматизация процесса сдачи вещей).
4. Экономическое обоснование предлагаемых изменений.

**Результат:** Доклад с конкретными предложениями по улучшению работы камер хранения.

**Задание 6: Разработка сценария оказания первой помощи на вокзале**

**Задача:** Разработать пошаговую инструкцию для сотрудников вокзала по действиям в экстременных ситуациях, связанных с состоянием здоровья пассажиров.

**Этапы:**

1. Определение типов потенциальных чрезвычайных ситуаций (сердечный приступ, потеря сознания, травмы).
2. Составление алгоритма действий персонала в каждой из ситуаций.
3. Подбор необходимого медицинского оборудования и материалов для оснащения медпунктов на вокзалах.

**Результат:** Пошаговое руководство для персонала вокзала с приложением списка необходимого медицинского инвентаря.

**Задание 7: Разработка концепции кафе на вокзале**

**Задача:** Придумать и обосновать концепцию кафе быстрого питания на крупном вокзале.

**Особенности:**

- Кафе должно предлагать широкий ассортимент блюд и напитков, включая блюда национальной кухни.
- Учёт особенностей потока пассажиров (скорость обслуживания, разнообразие меню).
- Включение в концепцию возможности предварительного заказа еды онлайн.

**Результат:** Бизнес-план открытия кафе с финансовым обоснованием и прогнозом окупаемости.

**Задание 8: Проведение социологического исследования**

**Задача:** Провести опрос пассажиров одного из вокзалов для определения уровня удовлетворённости сервисом.

**План:**

1. Разработка анкеты с вопросами о качестве обслуживания, чистоте помещений, работе персонала и прочих аспектах.
  2. Проведение опроса среди случайной выборки пассажиров.
  3. Обработка результатов и составление отчёта с рекомендациями по улучшению сервиса.
1. **Результат:** Итоговый отчёт с результатами проведённого опроса и предложениями по улучшению сервиса.
2. Задание 9: Организация справочно-информационной службы
3. Задача: Разработать стратегию совершенствования работы справочно-информационных служб на вокзалах.
4. Цели:
5. Повышение скорости обработки запросов пассажиров.
  6. Введение новых каналов связи (чат-боты, голосовые помощники).
  7. Улучшение взаимодействия между различными подразделениями вокзала для оперативного предоставления информации.
8. Результат: Стратегический план развития справочно-информационного сервиса с детальным описанием внедряемых инноваций.
9. Задание 10: Организация работы по обслуживанию пассажиров с детьми
10. Задача: Предложить мероприятия по созданию комфортной среды для семей с маленькими детьми на вокзалах.
11. Идеи:
12. Организация игровых комнат.
  13. Установка пеленальных столиков в туалетах.
  14. Специальные зоны отдыха для родителей с малышами.
  15. Услуги нянь для кратковременного присмотра за детьми.
16. Результат: Проект мероприятий с расчётом необходимых затрат и предполагаемой пользы для пассажиров.
- 17.
18. Практические задания
19. Составьте технологическую карту обслуживания пассажиров на вокзале среднего масштаба.
20. Рассчитайте необходимое количество сидячих мест в зале ожидания вокзала, исходя из пассажиропотока в 3000 человек в сутки.
21. Разработайте сценарий действий персонала вокзала в случае чрезвычайной ситуации (например, пожар или массовое скопление людей).
22. Подготовьте план эвакуации пассажиров с платформы в случае аварийной остановки поезда.
23. Проведите анализ качества обслуживания пассажиров на примере конкретного вокзала. Составьте список рекомендаций по улучшению сервиса.
24. Предложите концепцию модернизации информационного табло на вокзале, учитывая современные тенденции в технологиях.
25. Оцените эффективность использования площади одного из залов ожидания на вокзале. Сделайте выводы и предложите оптимизацию планировки.
26. Разработайте план мероприятий по повышению экологической устойчивости вокзала (снижение энергопотребления, переработка отходов и т.д.).

27. Создайте макет инструкции для пассажиров по пользованию услугами камеры хранения.
28. Организуйте виртуальную экскурсию по вокзалу, используя доступные онлайн-ресурсы. Подчеркните важные элементы инфраструктуры и сервиса.

### **Примерный список тем курсовых работ**

1. Регламент взаимодействия ДЦФТО и Дирекции управления в обеспечении эксплуатационных показателей.
2. Модернизация транспортного обслуживания грузовладельцев со станций отправления и на станциях назначения.
3. Единая транспортно - экспедиционная система на рынке транспортных услуг.
4. Маркетинг и пассажирские перевозки.
5. Порядок расчета за международные пассажирские перевозки.
6. Рынок как основа сервиса при перевозке грузов железнодорожным транспортом.
7. Правила сертификации сервисных услуг на вокзалах и в пути следования.
8. Модернизация и управление системой фирменного транспортного обслуживания.
9. Применение услуг в сфере транспортного сервиса на основе предпринимательства

#### **3.1.3. Типовые задания для промежуточной аттестации по междисциплинарному курсу «МДК 02.01 Организация сервиса на станциях и вокзальных комплексах железнодорожного транспорта»**

1. Перечислите основные функции станций и вокзалов в системе железнодорожного транспорта.
2. Какие типы вокзалов существуют и чем они различаются?
3. Назовите ключевые компоненты инфраструктуры вокзала, обеспечивающие комфорт и безопасность пассажиров.
4. Опишите процесс организации работы справочного бюро на вокзале. Какие каналы коммуникации используются для информирования пассажиров?
5. Каковы основные требования к качеству обслуживания пассажиров на вокзалах?
6. Какие существуют категории сервисных услуг на вокзалах? Приведите примеры.
7. Объясните, как организована работа камер хранения багажа на вокзалах. Какие есть альтернативные варианты временного хранения личных вещей пассажиров?
8. Какие меры принимаются для обеспечения безопасности пассажиров на вокзалах и платформах?
9. Охарактеризуйте организацию досуга пассажиров на вокзалах. Какие сервисы предоставляются для ожидания поездов?
10. Какие технологии используются для управления потоками пассажиров на крупных вокзалах?
11. Расскажите о специфике организации сервиса для маломобильных пассажиров. Какие дополнительные услуги им предоставляются?
12. Как организован процесс посадки и высадки пассажиров на платформы? Какие существуют меры предосторожности?
13. Какие виды санитарно-гигиенических услуг предоставляются на вокзалах?
14. Что включает в себя организация общественного питания на вокзалах? Какие стандарты применяются к предприятиям общепита?

15. Как происходит взаимодействие вокзала с экстренными службами (медицинская помощь, полиция, пожарные)?
16. Какие экологические требования предъявляются к вокзалам и станциям?
17. В чём заключается специфика организации сервиса на вокзалах в ночное время?
18. Как организуется обслуживание пассажиров с детьми на вокзалах? Какие специальные услуги им предоставляются?
19. Какие документы регламентируют деятельность вокзалов и станций?
20. Почему важно соблюдать расписание движения поездов? Какие последствия могут возникнуть при его нарушении?

### **3.2. Типовые задания для оценки освоения междисциплинарного курса «МДК 02.02 Организация и проверка транспортных услуг в пути следования на железнодорожном транспорте»**

#### **3.2.1. Типовые задания в тестовой форме для оценки знаний**

- 1. Кто несет основную ответственность за обеспечение безопасности пассажиров в пути следования?**
  - a) Машинист поезда
  - b) Диспетчер
  - c) Проводник
  - d) Начальник поезда
- 2. Какие документы необходимы для сопровождения перевозки пассажиров и багажа?**
  - a) Транспортная накладная
  - b) Билеты пассажиров
  - c) Путевой лист
  - d) Все вышеперечисленные
- 3. Какие технологии используются для мониторинга технического состояния подвижного состава в пути следования?**
  - a) GPS-трекеры
  - b) Датчики температуры и давления
  - c) Системы видеонаблюдения
  - d) Все вышеперечисленные
- 4. Как часто проводится проверка транспортных средств перед отправкой в рейс?**
  - a) Ежедневно
  - b) Перед каждым рейсом
  - c) Один раз в неделю
  - d) По мере необходимости
- 5. Какие меры предпринимаются для обеспечения бесперебойного движения поездов в условиях сложных погодных условий?**
  - a) Использование противообледенительных реагентов
  - b) Ограничение скорости движения
  - c) Увеличение интервалов между поездами
  - d) Все вышеперечисленные

**6. Какие системы используются для оперативной связи между персоналом поезда и диспетчером?**

- a) Радиосвязь
- b) GSM-связь
- c) Интернет-коммуникации
- d) Все вышеперечисленные

**7. Какие услуги предоставляются пассажирам в пути следования?**

- a) Питание
- b) Медицинская помощь
- c) Развлекательные программы
- d) Все вышеперечисленные

**8. Какие действия предпринимают сотрудники поезда при обнаружении неисправности подвижного состава в пути следования?**

- a) Сообщают диспетчеру
- b) Останавливают поезд
- c) Проверяют состояние системы
- d) Все вышеперечисленные

**9. Какие меры предпринимаются для обеспечения безопасности пассажиров на платформах?**

- a) Ограждения платформ
- b) Информационные объявления
- c) Наблюдение через видеокамеры
- d) Все вышеперечисленные

**10. Какие мероприятия проводятся для повышения энергоэффективности железнодорожного транспорта?**

- a) Использование энергосберегающих технологий
- b) Оптимизация графиков движения
- c) Замена устаревшего подвижного состава
- d) Все вышеперечисленные

**11. Какие правовые акты регулируют предоставление транспортных услуг на железнодорожном транспорте?**

- a) Федеральный закон «О железнодорожном транспорте»
- b) Правила перевозок пассажиров и багажа
- c) Устав железнодорожного транспорта
- d) Все вышеперечисленные

**12. Какие документы необходимы для оформления возврата билета?**

- a) Паспорт пассажира
- b) Билет
- c) Заявление на возврат
- d) Все вышеперечисленные

**13. Какие меры принимаются для обеспечения санитарных норм в поездах?**

- a) Регулярная уборка вагонов
- b) Наличие дезинфицирующих средств
- c) Контроль за качеством воды и пищи
- d) Все вышеперечисленные

**14. Какие факторы могут повлиять на изменение графика движения поезда в пути следования?**

- a) Погода
- b) Технические неисправности
- c) Непредвиденные обстоятельства на путях
- d) Все вышеперечисленные

**15. Какие процедуры проводятся при обнаружении неисправности подвижного состава в пути следования?**

- a) Диагностика системы
- b) Ремонт на месте
- c) Эвакуация пассажиров
- d) Все вышеперечисленные

**16. Какие существуют системы оповещения пассажиров на вокзалах?**

- a) Громкоговорители
- b) Электронные табло
- c) SMS-уведомления
- d) Все вышеперечисленные

**17. Какие меры предпринимаются для обеспечения безопасности маломобильных пассажиров?**

- a) Пандусы и подъемники
- b) Помощь персонала
- c) Специальные места в вагонах
- d) Все вышеперечисленные

**18. Какие технологии используются для оптимизации работы железнодорожного транспорта?**

- a) Автоматизированные системы управления
- b) Дистанционное управление поездами
- c) Системы прогнозирования спроса
- d) Все вышеперечисленные

**19. Какие действия предпринимают сотрудники поезда при возникновении внештатной ситуации?**

- a) Сообщают диспетчеру
- b) Оказывают первую медицинскую помощь
- c) Организуют эвакуацию пассажиров
- d) Все вышеперечисленные

**20. Какие услуги предоставляются пассажирам с детьми в пути следования?**

- a) Игровые комнаты
- b) Детское питание
- c) Специальные кресла
- d) Все вышеперечисленные

### **3.2.2. Задания для выполнения внеаудиторной самостоятельной работы**

#### **Практические задания**

1. Разработайте алгоритм действий персонала поезда при обнаружении технической неисправности локомотива в пути следования.

2. Составьте перечень документов, необходимых для проведения проверки транспортного средства перед отправкой в рейс.
3. Определите причины задержки поезда на 2 часа и разработайте план мероприятий по минимизации последствий для пассажиров.
4. Проведите анализ качества оказания транспортных услуг на примере конкретного рейса. Используйте реальные данные.
5. Подготовьте памятку для пассажиров по действиям в случае возникновения чрезвычайной ситуации в пути следования.
6. Разработайте сценарий взаимодействия диспетчера и машиниста поезда при изменении маршрута движения.
7. Проанализируйте существующие системы мониторинга за техническим состоянием подвижного состава и предложите улучшения.
8. Составьте технологическую карту обслуживания пассажиров в пути следования (включая питание, медицинское обслуживание, развлекательные услуги).
9. Предложите мероприятия по повышению уровня комфорта пассажиров в длительных поездках.
10. Разработайте программу обучения для персонала поезда по вопросам безопасности и обслуживания пассажиров.

### **3.2.3. Типовые задания для промежуточной аттестации по междисциплинарному курсу «МДК 02.02 Организация и проверка транспортных услуг в пути следования на железнодорожном транспорте»**

1. Какие основные этапы включает организация транспортных услуг в пути следования?
2. Назовите ключевые участники процесса оказания транспортных услуг на железнодорожном транспорте.
3. Каковы основные функции диспетчерского центра при организации движения поездов?
4. Какие существуют системы мониторинга и контроля за движением поездов?
5. Опишите процедуру согласования графика движения поездов.
6. Какие меры предпринимаются для обеспечения безопасности пассажиров в пути следования?
7. Какие документы необходимы для сопровождения перевозки пассажиров и багажа?
8. Как осуществляется контроль соблюдения санитарных норм в поездах?
9. Какие технологии используются для оперативной связи между персоналом поезда и диспетчером?
10. Какие факторы могут повлиять на изменение графика движения поезда в пути следования?
11. Как организована работа по обеспечению комфортного пребывания пассажиров в поезде?
12. Какие услуги предоставляются пассажирам в пути следования (питание, развлечения, Wi-Fi и др.)?
13. Какие процедуры проводятся при обнаружении неисправности подвижного состава в пути следования?

14. Как обеспечивается безопасность движения поездов в условиях сложных погодных условий?
15. Какие действия предпринимают сотрудники поезда при возникновении внештатной ситуации (задержка поезда, технические неполадки)?
16. Как контролируется выполнение технологических операций на промежуточных станциях?
17. Какие правовые акты регулируют предоставление транспортных услуг на железнодорожном транспорте?
18. Как организованы взаимоотношения между перевозчиком и пассажиром в части возмещения ущерба при повреждении багажа?
19. Какие методы используются для анализа качества оказываемых транспортных услуг?
20. Какие мероприятия проводятся для повышения энергоэффективности железнодорожного транспорта?

### **3.3. Типовые задания для оценки освоения междисциплинарного курса «МДК 02.03 Организация и контроль безопасности на железнодорожном транспорте и в пунктах прибытия (отправления) поездов»**

#### **3.3.1. Типовые задания в тестовой форме для оценки знаний**

- 1. Какие меры безопасности принимаются на вокзалах для предотвращения террористических актов?**
  - a) Досмотр пассажиров и багажа
  - b) Установление металлодетекторов
  - c) Патрулирование территории
  - d) Все вышеперечисленные
- 2. Какие системы видеонаблюдения используются на вокзалах и платформах?**
  - a) Аналоговые
  - b) Цифровые
  - c) Инфракрасные
  - d) Все вышеперечисленные
- 3. Какие документы необходимы для обеспечения безопасности на железнодорожном транспорте?**
  - a) Правила поведения пассажиров
  - b) Инструкции по технике безопасности
  - c) Схемы эвакуации
  - d) Все вышеперечисленные
- 4. Какие меры принимаются для обеспечения пожарной безопасности на вокзалах?**
  - a) Установка противопожарных систем
  - b) Наличие огнетушителей
  - c) Проведение инструктажей для персонала
  - d) Все вышеперечисленные
- 5. Какие мероприятия проводятся для обеспечения безопасности пассажиров на платформах?**
  - a) Ограждения платформ

- b) Информационные объявления
- c) Наблюдение через видеокамеры
- d) Все вышеперечисленные

**6. Какие действия предпринимают сотрудники поезда при обнаружении подозрительного предмета в вагоне?**

- a) Сообщают диспетчеру
- b) Эвакуируют пассажиров
- c) Звонят в полицию
- d) Все вышеперечисленные

**7. Какие меры принимаются для обеспечения безопасности маломобильных пассажиров?**

- a) Пандусы и подъемники
- b) Помощь персонала
- c) Специальные места в вагонах
- d) Все вышеперечисленные

**8. Какие технологии используются для предотвращения столкновений поездов?**

- a) Автоматическая система управления движением
- b) GPS-навигация
- c) Светофоры
- d) Все вышеперечисленные

**9. Какие действия предпринимают сотрудники вокзала при обнаружении неисправности в инфраструктуре?**

- a) Устраняют неисправность самостоятельно
- b) Вызывают ремонтную бригаду
- c) Информируют пассажиров о задержке
- d) Все вышеперечисленные

**10. Какие меры принимаются для предотвращения краж на вокзалах?**

- a) Камеры видеонаблюдения
- b) Посты охраны
- c) Установка сигнализаций
- d) Все вышеперечисленные

**11. Какие процедуры проводятся при проверке безопасности пассажиров перед посадкой в поезд?**

- a) Досмотр багажа
- b) Проверка документов
- c) Металлодетекторы
- d) Все вышеперечисленные

**12. Какие правила поведения установлены для пассажиров на платформе?**

- a) Не заходить за ограничительную линию
- b) Соблюдать дистанцию от края платформы
- c) Следовать указаниям сотрудников вокзала
- d) Все вышеперечисленные

**13. Какие меры принимаются для обеспечения безопасности детей на вокзалах?**

- a) Игровые комнаты
- b) Информация о потерянных детях

- c) Служба поиска детей
- d) Все вышеперечисленные

**14. Какие системы используются для контроля доступа на вокзалы?**

- a) Турникеты
- b) Биометрические системы
- c) Карточные пропуска
- d) Все вышеперечисленные

**15. Какие меры принимаются для предотвращения травматизма на платформах?**

- a) Установка ограждений
- b) Объявления о приближении поезда
- c) Наличие предупредительных знаков
- d) Все вышеперечисленные

**16. Какие действия предпринимают сотрудники вокзала при обнаружении пожара?**

- a) Активируют противопожарные системы
- b) Эвакуируют пассажиров
- c) Вызывают пожарных
- d) Все вышеперечисленные

**17. Какие меры принимаются для обеспечения безопасности пассажиров в ночное время?**

- a) Освещение платформ
- b) Патрулирование территории
- c) Видеонаблюдение
- d) Все вышеперечисленные

**18. Какие мероприятия проводятся для подготовки персонала к действиям в чрезвычайных ситуациях?**

- a) Тренинги и учения
- b) Инструктажи по технике безопасности
- c) Симуляции аварийных ситуаций
- d) Все вышеперечисленные

**19. Какие меры принимаются для предотвращения несчастных случаев на переездах?**

- a) Шлагбаумы
- b) Сигнализация
- c) Знаки предупреждения
- d) Все вышеперечисленные

**20. Какие меры принимаются для обеспечения безопасности в местах массового скопления пассажиров?**

- a) Видеонаблюдение
- b) Установка барьеров
- c) Увеличение количества персонала
- d) Все вышеперечисленные

### **3.3.2. Задания для выполнения внеаудиторной самостоятельной работы**

#### **Практические задания**

1. Разработайте алгоритм действий персонала вокзала при обнаружении подозри-

тельного предмета.

2. Составьте перечень документов, необходимых для проведения проверки транспортного средства перед отправкой в рейс.
3. Определите причины задержки поезда на 2 часа и разработайте план мероприятий по минимизации последствий для пассажиров.
4. Проведите анализ качества оказания транспортных услуг на примере конкретного рейса. Используйте реальные данные.
5. Подготовьте памятку для пассажиров по действиям в случае возникновения чрезвычайной ситуации в пути следования.
6. Разработайте сценарий взаимодействия диспетчера и машиниста поезда при изменении маршрута движения.
7. Проанализируйте существующие системы мониторинга за техническим состоянием подвижного состава и предложите улучшения.
8. Составьте технологическую карту обслуживания пассажиров в пути следования (включая питание, медицинское обслуживание, развлекательные услуги).
9. Предложите мероприятия по повышению уровня комфорта пассажиров в длительных поездках.
10. Разработайте программу обучения для персонала поезда по вопросам безопасности и обслуживания пассажиров.

### **3.3.3. Типовые задания для промежуточной аттестации по междисциплинарному курсу «МДК 02.03 Организация и контроль безопасности на железнодорожном транспорте и в пунктах прибытия (отправления) поездов»**

1. Какие основные функции обеспечивают безопасность на железнодорожном транспорте?
2. Назовите ключевые участники процесса обеспечения безопасности на вокзалах и платформах.
3. Какие технологии используются для мониторинга и контроля за соблюдением правил безопасности на объектах железнодорожного транспорта?
4. Как организовано взаимодействие между различными службами (пожарной, медицинской, правоохранительными органами) при обеспечении безопасности на вокзалах?
5. Какие меры принимаются для предотвращения несанкционированного доступа на объекты железнодорожного транспорта?
6. Опишите основные требования к организации эвакуационных выходов и путей на вокзалах и станциях.
7. Какие процедуры проводятся при обнаружении подозрительных предметов на вокзалах или в поездах?
8. Какие системы оповещения используются для информирования пассажиров о чрезвычайных ситуациях на вокзалах и в поездах?
9. Какие меры принимаются для обеспечения безопасности маломобильных пассажиров и пассажиров с детьми на вокзалах и платформах?
10. Как организована работа по предотвращению травматизма на платформах и в зонах пересечения железнодорожных путей?
11. Какие правовые акты регулируют вопросы безопасности на железнодорожном

транспорте?

12. Какие действия предпринимают сотрудники железнодорожного транспорта при возникновении внештатной ситуации (например, задержка поезда, авария)?

13. Какие факторы могут повлиять на изменение графика движения поездов в пути следования?

14. Как обеспечивается безопасность движения поездов в условиях сложных погодных условий?

15. Какие методы используются для анализа качества оказываемых транспортных услуг?

16. Какие мероприятия проводятся для повышения энергоэффективности железнодорожного транспорта?

17. Какие документы необходимы для сопровождения перевозки пассажиров и багажа?

18. Какие услуги предоставляются пассажирам в пути следования (питание, развлечения, Wi-Fi и др.)?

19. Какие действия предпринимают сотрудники поезда при обнаружении неисправности подвижного состава в пути следования?

20. Какие меры принимаются для обеспечения безопасности пассажиров на платформах?

#### **4. Требования к дифференцированному зачету по учебной и производственной практике**

Целью оценки производственной практики является оценка уровня сформированности профессиональных компетенций и динамика освоения общих компетенций. Дифференцированный зачет по учебной практике проводится путем решения практической задачи.

Результаты дифференцированного зачета выставляются с учетом данных аттестационного листа, отражающего качество текущего контроля с указанием видов работ, выполненных студентом во время учебной практики, их объема, качества выполнения руководителем практики.

Дифференцированный зачет по производственной практике проводится по результатам решения практической задачи. Условием допуска к дифференцированному зачету является получение опыта по виду профессиональной деятельности, предусмотренной модулем. Работодатель оценивает в аттестационном листе и характеристике профессиональной деятельности студента на практике качество выполнения работ в соответствии с технологией и требованиями организации, в которой он проходил практику. Аттестационный лист и характеристика профессиональной деятельности студента в период производственной практики заверяются подписью работодателя и печатью организации по месту прохождения практики.

«Положительная оценка» выставляется, если во время практики:

1) обучающийся показал достаточный уровень знания правовых основ деятельности полиции, проявлял способности в организации повседневной работы;

2) своевременно и качественно выполнил мероприятия, предусмотренные рабочим графиком (индивидуальным планом);

3) в соответствии с содержанием практики овладел необходимыми знаниями,

умениями и навыками;

4) у обучающегося в полном объеме сформировались компетенции, предусмотренные программой практики.

«Неудовлетворительно» выставляется, если во время практики:

1) обучающийся не освоил основные положения нормативных актов, регламентирующих организацию деятельности полиции;

2) рабочий график (индивидуальный план) проведения практики выполнил не качественно и не в полном объеме;

3) не овладел необходимыми знаниями, умениями и навыками;

4) у обучающегося не сформировались в полном объеме компетенции, предусмотренные программой практики.

#### **4.1 Типовые задания для оценки умений и практического опыта по учебной практике**

1. Участие в изъятии вещей из камеры хранения срок хранения которых истек.
2. Организация информационного сопровождения на железнодорожном транспорте.
3. Проверка помещений вокзала (вокзального комплекса)
4. Проведение мероприятий по обеспечению транспортной безопасности на железнодорожном вокзале.
5. Мероприятия по обеспечению незаконного вмешательства на объекты железнодорожного транспорта

#### **4.2 Типовые задания для оценки освоения профессиональных и общих компетенций по производственной практике**

1. Определение оптимальных возможностей и методов оказания услуг транспорта с учетом индивидуальных потребностей особых категорий пассажиров.
2. Информационно-справочное обслуживание пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта.
3. Выполнения установленных мероприятий по обеспечению безопасности на транспорте.
4. Оказания первой доврачебной помощи.

### **5. Структура контрольно-оценочных материалов для экзамена по модулю**

Формой промежуточной аттестации по профессиональному модулю «ПМ.02 Организация сервиса на железнодорожном транспорте» является экзамен по модулю, на котором оценка освоения вида профессиональной деятельности, профессиональных компетенций осуществляется внешним экспертом от работодателя

Условием допуска студента к экзамену по модулю является представление аттестационных листов с положительной оценкой прохождения учебной и производственной практик, характеристики профессиональной деятельности студента от работодателя.

Разработанные задания к экзамену по модулю ориентированы на проверку освоения вида профессиональной деятельности в целом.

Экзамен по модулю предусматривает решение комплексной профессиональной

задачи, имеющей критерии оценки и эталоны ответов. Каждое задание профессиональной задачи предусматривает оценку освоения определенной профессиональной компетенции.

Для эффективного выполнения заданий рабочее место студента оснащено необходимыми для работы программами: СПС «Консультант Плюс». Результаты выполнения заданий отражаются в листе «Отметка о выполнении/невыполнении этапов задания» (Приложение 4). Итоговая оценка выставляется на основе критериев.

Положительная итоговая оценка является основанием для вынесения решения: вид профессиональной деятельности освоен», отрицательная оценка - «вид профессиональной деятельности не освоен».

Итоговый результат экзамена по модулю регистрируется в оценочной ведомости, оформляемой на каждого студента.

## I. ПАСПОРТ

### Назначение:

Контрольно-оценочные материалы предназначены для контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля «ПМ.02 Организация сервиса на железнодорожном транспорте» по специальности СПО базовый уровень подготовки код специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта).

### Профессиональные компетенции:

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.

### Общие компетенции:

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 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 контекста

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 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Иметь практический опыт

определения оптимальных возможностей и методов оказания услуг транспорта с учетом индивидуальных потребностей особых категорий пассажиров;

информационно-справочного обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта;

выполнения установленных мероприятий по обеспечению безопасности на транспорте;

оказания первой доврачебной помощи

выполнения санитарно-эпидемиологические требования по железнодорожному транспорту и объектам транспортной инфраструктуры Уметь

осуществлять обслуживание особых категорий пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта;

работать с техническими средствами связи;

своевременно предоставлять пассажирам информацию о прибытии и отправлении транспорта;

осуществлять справочное обслуживание пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта;

выполнять установленные мероприятия по обеспечению транспортной;

оказывать первую доврачебную помощь пострадавшим при несчастных случаях обеспечивать выполнения санитарно-эпидемиологические требования по железнодорожному транспорту и объектам транспортной инфраструктуры

Знать

правила и условия перевозок особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями);

порядок обеспечения транспортной безопасности и безопасности движения поездов технические средства досмотра,

системы видеонаблюдения;

видеотерминальное оборудование,

инструменты выявления диверсионно-террористических средств;

организацию связи на транспорте;

технологию информационно-справочного обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта;

правила оказания первой доврачебной помощи;

понятие надежности и безопасности на транспорте;

структуру и функции службы безопасности на транспорте;

содержание мероприятий по обеспечению безопасности на транспорте;

порядок и систему взаимодействия службы безопасности транспорта

с другими службами и ведомствами;

порядок действий персонала в чрезвычайных ситуациях на транспорте

санитарно-эпидемиологические требования по железнодорожному транспорту и объектам транспортной инфраструктуры

## II. ЗАДАНИЕ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ

Инструкция. Внимательно прочтайте вопросы и условие практического задания экзаменационного билета. На основе исходных данных выполните задание и дайте правильные ответы на вопросы. Время выполнения заданий – 1 час.

## III. ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА

### IIIa. УСЛОВИЯ

Экзамен предполагает выполнение трех заданий – двух устных вопросов и одного практического задания. Экзамен проводится одновременно для всей учебной группы. Для эффективного выполнения заданий рабочее место студента оснащено необходимыми для работы программами.

Билет №1

1. Правовое регулирования перевозочного процесса.
2. Порядок обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта.
3. Порядок определения норм упаковки багажа.

Билет №2

1. Порядок обслуживания отдельных категорий пассажиров.
2. Структура и функции туристических агентств в сфере предоставления транспортных услуг.
3. Составление и расчет схемы состава пассажирского поезда и оборота.

Билет №3

1. Организация перевозок пассажиров, ручной клади, багажа и грузобагажа.
2. Особенности поведения при обслуживании клиента.
3. Порядок обслуживание клиента в туристических агентствах

Билет №4

1. Виды сервисных услуг на объектах транспорта и транспортной инфра-структуре.
2. Речевой этикет.
3. Чтение информации, содержащейся в расписании движения пассажирских поездов.

Билет №5

1. Нормативная база при оформлении транспортно – туристического продукта.
2. Порядок лицензирования и сертификации услуг.
3. Анализ выхода сотрудника из конфликтной ситуации.

Билет №6

1. Структура службы организации пассажирских перевозок.
2. Особенности при обслуживании пассажиров VIP класса.
3. Конфликт и пути его решения.

Билет №7

1. Особенности перевозки пассажиров с ограниченными возможностями здо-ровья.
2. Подготовка пассажирских вагонов в рейс на пассажирских технических станциях.

### **3. Верbalное и невербальное общение.**

#### **Билет №8**

**1. Порядок обслуживания пассажиров со служебными билетами.**

**2. Правила и нормы провоза багажа.**

**3. Самодиагностика стиля взаимодействия.**

#### **Билет №9**

**1. Значение и порядок составления графика движения поездов.**

**2. Пассажирский подвижной состав.**

**3. Подстройка под тип пассажира.**

#### **Билет №10**

**1. Задачи и функции служб организации перевозок.**

**2. Анализ должностных обязанностей сотрудников ж.д. вокзалов.**

**3. Порядок заполнения ЛУ-72.**

#### **Билет №11**

**1. Организация работы ж.д. вокзалов, подразделений и служб.**

**2. Подготовка составов пассажирских поездов в рейс и обслуживание пассажиров в пути следования.**

**3. Законодательная база в сфере предоставления услуг.**

#### **Билет №12**

**1. Требования к персоналу ж.д. вокзалов.**

**2. Качество. Показатели качества.**

**3. Определение жизненного цикла услуги.**

#### **Билет №13**

**1. Порядок проезда несопровождаемых детей.**

**2. Определение продолжительности стоянки пассажирского поезда для операций по посадке и высадке пассажиров.**

**3. Свойства личности как субъекта общения**

#### **Билет №14**

**1. Порядок обслуживания клиента в туристических агентствах.**

**2. Порядок предоставления сервисных услуг при осуществлении перевозок с коммерческими целями.**

**3. Технология неверbalного общения.**

#### **Билет №15**

**1. Понятие об услуге, сочетание процессов производства услуги и обслуживание конкретного потребителя.**

**2. Составление и расчет схемы состава пассажирского поезда и оборота.**

**3. Работа в конфликтных ситуациях.**

#### **Билет №16**

**1. Нормативно правовая база в системе предоставления транспортно –туристических услуг.**

**2. Психологические особенности сервисной работы; общение как инструмент профессиональной деятельности.**

**3. Стиль обслуживания клиентов в сервис центрах.**

#### **Билет №17**

**1. Структура службы организации пассажирских перевозок.**

2. Показатели качества предоставления услуг согласно стандарту ИСО 9000.

3. Коммуникативная компетентность.

Билет №18

1. Порядок обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта способа.

2. Особенности обслуживания транзитных и трансфертных пассажиров.

3. Верbalное и невербальное общение.

Билет №19

1. Функции центров сервисного обслуживания на транспорте.

2. Порядок предоставления услуг по перевозке багажа.

3. Пространство и работа с пассажирами.

Билет №20

1. Виды сервисных услуг на объектах транспорта и транспортной инфра-структуры.

2. Особенности перевозки пассажиров с ограниченными возможностями здо-ровья.

3. Порядок определения норм упаковки багажа.

Билет №21

1. Порядок обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта.

2. Показатели качества предоставления услуг согласно стандарту ИСО 9000.

3. Особенности перевозки «нежелательных» пассажиров.

Билет №22

1. Требования к процессам предоставления сервисных услуг на железнодо-рожном транспорте.

2. Подготовка пассажирских вагонов в рейс на пассажирских технических станциях.

3. Особенности поведения при обслуживании клиента.

Билет №23

1. Организация работы ж.д. вокзалов, подразделений и служб.

2. Определение продолжительности стоянки пассажирского поезда для опе-раций по посадке и высадке пассажиров.

3. Психологические особенности сервисной работы; общение как инструмент про-фессиональной деятельности.

Билет №24

1. Порядок предоставления услуг транспорта.

2. Определение жизненного цикла услуги.

3. Конфликт и пути его решения.

Билет №25

1. Предоставление услуг при перевозках грузов.

2. Требования к персоналу ж.д. вокзалов.

3. Анализ выхода сотрудника из конфликтной ситуации.

Билет №26

1. Порядок лицензирования и сертификации услуг.

2. Порядок обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта.

3. Стиль обслуживания клиентов в сервис центрах.

Билет №27

1. Особенности обслуживания транзитных и трансфертных пассажиров.

2. Значение и порядок составления графика движения поездов.

### 3. Законодательная база в сфере предоставления услуг.

#### III. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

##### Критерии оценивания заданий

Оценка результатов освоения МДК осуществляется преподавателем в соответствии с ниже следующей таблицей:

№ пп	Оценка	Шкала
1	Отлично	Студент должен: - продемонстрировать глубокое и прочное усвоение знаний программного материала; - исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно изложить теоретический материал; - правильно формулировать определения; - продемонстрировать умения самостоятельной работы с литературой; - уметь сделать выводы по излагаемому материалу.
2	Хорошо	Студент должен: - продемонстрировать достаточно полное знание программного материала; - продемонстрировать знание основных теоретических понятий; достаточно последовательно, грамотно и логически стройно излагать материал; - продемонстрировать умение ориентироваться в литературе; - уметь сделать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу.
3	Удовлетворительно	Студент должен: - продемонстрировать общее знание изучаемого материала; - показать общее владение понятийным аппаратом дисциплины; - уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - знать основную рекомендуемую программой учебную литературу.
4	Неудовлетворительно	Студент демонстрирует: - незнание значительной части программного материала; - не владение понятийным аппаратом дисциплины; - существенные ошибки при изложении учебного материала; - неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - неумение делать выводы по излагаемому материалу.

##### Критерии оценки компьютерного тестирования:

При проведении текущего контроля успеваемости в виде тестирования количество вопросов для студента - 40. Вопросы для студентов выдаются случайнym образом, поэтому одновременно студенты отвечают на разнообразные по уровню сложности тестовые задания следующего типа: выбор одного правильного ответа; выбор нескольких правильных ответов. На выполнение заданий отводится 40 минут.

Знания студентов оцениваются по пятибалльной системе.

Количество правильных ответов:

85-100% - отлично,

70-84% - хорошо,

50-69% - удовлетворительно,

0-49% - неудовлетворительно.

#### **Критерии оценивания практических работ:**

При подготовке к практической работе рекомендуется использовать конспекты лекций, учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины. Каждое задание практической работы оценивается по пяти бальной шкале:

Оценка «отлично» выставляется при соблюдении следующих условий: студент выполняет практические задачи в полном объеме, отвечает на все поставленные в практической задаче вопросы, выполняет все задания практической задачи.

Оценка «хорошо» выставляется по следующим критериям: студент допускает в решении практической задачи незначительные неточности; правильно применены теоретические знания.

Оценка «удовлетворительно» выставляется по следующим критериям: допускает в решении практической задачи значительные неточности, в том числе неточно применены теоретические знания.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется по следующим критериям: студент не выполняет задания практической задачи, ответы содержат существенные ошибки.

#### **Критерии оценки промежуточной аттестации:**

Знания студентов оцениваются по пятибалльной системе.

5 «отлично» - глубоко и прочно усвоен весь программный материал; последовательно и точно построена речь; отсутствуют затруднения с ответами на дополнительные или уточняющие вопросы;

4 «хорошо» - усвоен весь программный материал; в речи имеются незначительные неточности; правильно применены теоретические знания; на большинство дополнительных или уточняющих вопросов дан ответ;

3 «удовлетворительно» - усвоена основная часть программного материала; речь не содержит «деталей»; недостаточно-правильные формулировки; на большинство дополнительных или уточняющих вопросов испытываются затруднения в ответе;

2 «неудовлетворительно» - не усвоена значительная часть программного материала; ответ содержит существенные ошибки.

В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты.

#### **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение модуля**

##### **Основная литература:**

1. Бражников, М. А. Сервисология : учебник для среднего профессионального образования / М. А. Бражников. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2025. – 144 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-18703-8. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/568991>
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. Транспортная инфраструктура : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. И. Солодкий, А. Э. Горев, Э. Д. Бондарева, Н. В. Черных. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2025. – 443 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-17861-6. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/565839>

***Дополнительная литература:***

1. Напханенко, И. П. Правовое обеспечение транспортной безопасности на объектах транспортной инфраструктуры и транспортных средствах : учебник для среднего профессионального образования / И. П. Напханенко, А. В. Федоров, Е. Г. Донченко. – Москва : Издательство Юрайт, 2025. – 83 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-18695-6. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/568986>
2. Правовое обеспечение профессиональной деятельности на транспорте для колледжей : учебник для среднего профессионального образования / А. И. Землин [и др.] ; ответственный редактор А. И. Землин. – Москва : Издательство Юрайт, 2025. – 254 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14241-9. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/567836>
3. Шатраков, Ю. Г. Организация обслуживания воздушного движения : учебник для среднего профессионального образования / А. Д. Филин, А. Р. Бестужин ; под научной редакцией Ю. Г. Шатракова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2025. – 606 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-17669-8. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/564650>

***Интернет-источники:***

1. Огромный выбор конспектов лабораторных и практических работ, инструкционные и технологические карты почти на все основные темы курса <http://www.metod-kopilka.ru/page-2-1.html>
2. Электронная библиотечная система (ЭБС) «Университетская библиотека ONLINE» <https://urait.ru/>
3. Компьютерная справочная правовая система.
4. Федеральный закон от 9 февраля 2077 г. № 16-ФЗ «О транспортной безопасности». <https://base.garant.ru/12151931/>
5. Приказ Минтранса, ФСБ, МВД РФ «Об утверждении Перечня потенциальных угроз совершения актов незаконного вмешательства в деятельность объектов транспортной инфраструктуры и транспортных средств» <https://base.garant.ru/12174831/>
6. Распоряжение Правительства РФ «Перечень работ, непосредственно связанных с обеспечением транспортной безопасности» <http://xn--80ajajcffpivbpic1b6j.xn--p1ai/security/transport-security/>
7. Постановление Правительства РФ «Об утверждении Правил аккредитации юридических лиц для проведения оценки уязвимости объектов транспортной инфраструктуры и транспортных средств» <https://base.garant.ru/406974690/>

8. Постановление Правительства Российской Федерации от 8 октября 2020 г. N 1640 «Об утверждении требований по обеспечению транспортной безопасности, учитывающих уровни безопасности для транспортных средств автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта». <https://base.garant.ru/74753284/>



**Частное профессиональное образовательное учреждение  
«Московский областной современный колледж»**

**ЗАЧЕТНО-ЭКЗАМЕНАЦИОННАЯ ВЕДОМОСТЬ  
20\_\_/20\_\_учебный год**

Специальность:

Группа: \_\_\_\_ курс \_\_\_\_ семестр \_\_\_\_

Форма контроля – зачет, дифференцированный зачет, экзамен, другие формы контроля (подчеркнуть)

Наименование дисциплины:

Фамилия и инициалы преподавателя:

Дата проведения: «\_\_\_\_» \_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.

№ п/п	Фамилия, имя, отчество студентов	Номер за- четной книжки	Отметка о сдаче заче- та / дифф. зачета / эк- заменационной оцен- ки / других формах контроля	Подпись преподавателя
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				

Число студентов, явившихся на экзамен / зачет / дифф. зачет / другие формы контроля \_\_\_\_.

Число студентов, не допущенных к экзамену / зачету / дифф. зачету / другим формам контроля \_\_\_\_.

Число студентов, не явившихся на экзамен / зачет / дифф. зачет / другие формы контроля \_\_\_\_.

Из них получивших «отлично» - \_\_\_, «хорошо» - \_\_\_, «удовлетворительно» - \_\_\_,  
«неудовлетворительно» - \_\_\_\_.

Из них получивших «зачтено» - \_\_\_, «не зачтено» - \_\_\_\_.

Преподаватель \_\_\_\_\_

Подпись

Ф.И.О.



**Частное профессиональное образовательное учреждение  
«Московский областной современный колледж»**

**Сводная ведомость результатов освоения междисциплинарного курса**

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_ 202\_\_\_\_г.

Группа \_\_\_\_\_

Код, специальность:

Дисциплина:

Преподаватель:

№ п/п	Фамилия, имя, отчество студентов	Оценка за выполнение внеаудиторных самостоятельных работ	Оценка за решение практической задачи	Оценка выполнения заданий в тестовой форме	Итоговая оценка по МДК
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					

Преподаватель \_\_\_\_\_

Подпись

Ф.И.О.



**Частное профессиональное образовательное учреждение  
«Московский областной современный колледж»**

**ЗАЧЕТНО-ЭКЗАМЕНАЦИОННАЯ ВЕДОМОСТЬ  
20\_\_/20\_\_учебный год**

Специальность:

Группа \_\_\_\_ курс \_\_\_\_ семестр \_\_\_\_

Форма контроля – зачет, дифференцированный зачет, экзамен, другие формы контроля (подчеркнуть)

Наименование дисциплины: Учебная практика (Организация сервиса на железнодорожном транспорте)

Фамилия и инициалы преподавателя:

Дата проведения: «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_г.

№ п/п	Фамилия, имя, отчество студентов	Номер зачет- ной книжки	Отметка о сдаче заче- та / дифф. зачета / эко- заменационной оцен- ки / других формах контроля	Подпись преподавателя
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				

Число студентов, явившихся на экзамен / зачет / дифф. зачет / другие формы контроля \_\_\_\_.

Число студентов, не допущенных к экзамену / зачету / дифф. зачету / другим формам контроля \_\_\_\_.

Число студентов, не явившихся на экзамен / зачет / дифф. зачет / другие формы контроля \_\_\_\_.

Из них получивших «отлично» - \_\_\_, «хорошо» - \_\_\_, «удовлетворительно» - \_\_\_,  
«неудовлетворительно» - \_\_\_\_.

Из них получивших «зачтено» - \_\_\_, «не зачтено» - \_\_\_\_.

Преподаватель \_\_\_\_\_

Подпись

Ф.И.О.



**Частное профессиональное образовательное учреждение  
«Московский областной современный колледж»**

**ОЦЕНОЧНАЯ ВЕДОМОСТЬ**

по профессиональному модулю

ПМ.02 Организация сервиса на железнодорожном транспорте от «\_\_\_» \_\_\_\_ 202\_\_ г.

Иванов Иван Иванович обучающаяся по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) и модулю **ПМ.02 Организация сервиса на железнодорожном транспорте** в объеме \_\_\_\_ часа.

Результаты промежуточной аттестации по элементам профессионального модуля:

Элементы модуля (код и наименование МДК, код практик)	Формы промежуточной аттестации	Оценка
МДК 02.01 Организация сервиса на станциях и вокзальных комплексах железнодорожного транспорта	Другая форма контроля, Курсовая работа, Дифференцированный зачет	
МДК 02.02 Организация и проверка транспортных услуг в пути следования на железнодорожном транспорте	Другая форма контроля, Дифференцированный зачет	
МДК 02.03 Организация и контроль безопасности на железнодорожном транспорте и в пунктах прибытия (отправления) поездов	Дифференцированный зачет	
УП.02.01. Учебная практика	Дифференцированный зачет	
ПП.02.01. Производственная практика	Дифференцированный зачет	

Итоги экзамена по модулю по ПМ.02 Организация сервиса на железнодорожном транспорте

№ варианта задания	Коды проверяемых компетенций	Показатели оценки сформированности ПК	Оценка сформированности ПК	Оценка результатов освоения ПМ 02.
	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.	
---------	---	--

Итоговая оценка: \_\_\_\_\_

Председатель комиссии: \_\_\_\_\_  
Подпись \_\_\_\_\_

Ф.И.О. \_\_\_\_\_

Члены комиссии: \_\_\_\_\_  
Подпись \_\_\_\_\_

Ф.И.О. \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_

Ф.И.О. \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_

Ф.И.О. \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_

Ф.И.О. \_\_\_\_\_



**Частное профессиональное образовательное учреждение  
«Московский областной современный колледж»**

**Лист отметки о выполнении/невыполнении заданий профессиональной задачи  
студентов гр. № СТ-11-25/о специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)  
по оценке результатов экзамена по профессиональному модулю  
ПМ.02 Организация сервиса на железнодорожном транспорте**

Фамилия, имя, отчество студентов	№№ заданий, ПК и отметка о результате выполнения заданий (1б или 0б)															ИТОГО баллов	Результат: ПМ освоен / не освоен														
	№1, ПК 2.1		№2, ПК 2.1		№3, ПК 2.1		№1, ПК 2.2		№2, ПК 2.2		№3, ПК 2.2		№1, ПК 2.3		№2, ПК 2.3		№3, ПК 2.3		№1, ПК 2.4		№2, ПК 2.4		№3, ПК 2.4		№1, ПК 2.5		№2, ПК 2.5		№3, ПК 2.5		
	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	

Критерии оценки результатов выполнения заданий:

- **оценка три** выставляется при условии правильности выполнения не менее одного задания профессиональной задачи.
- **оценка четыре** выставляется при условии правильности выполнения не менее двух заданий профессиональной задачи.
- **оценка пять** выставляется при условии правильности выполнения не менее трех заданий профессиональной задачи.

Члены комиссии: \_\_\_\_\_

Подпись

Ф.И.О.

Подпись

Ф.И.О.

Подпись

Ф.И.О.

**Подсчет баллов:**

0-3 неудовлетворительно

4-7 удовлетворительно

8-10 хорошо

11-12 отлично