

КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Междисциплинарный курс: МДК. 02.01 Организация сервиса в
пунктах отправления и прибытия
автомобильного транспорта

Специальность 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)
базовая подготовка

Форма обучения	очная	
	на базе 9 кл.	на базе 11 кл.
Группа	ДС-41	-
Курс	3	-
Семестр	5, 6	-
Форма промежуточной аттестации	Семестровый контроль, дифференцированный зачёт	-

Разработчик:

Преподаватель СПб ГБПОУ «АТТ» Сеницына Е.Б.

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой комиссии
№ 6 «Организация перевозок и безопасность движения»
Протокол № 8 от «13» марта 2024 г.

Председатель ЦК Левонян А.А.

Проверено:

Зав. библиотекой Кузнецова В.В.

Методист Жуковская А.В.

Зав. методическим кабинетом Мельникова Е.В.

Рекомендовано и одобрено:
Методическим советом СПб ГБПОУ «АТТ»
Протокол № 4 от «27» марта 2024 г.

Председатель Методического совета Вишневская М.В.,
зам. директора по УР

Акт согласования с работодателем
№ 10 от «24» апреля 2024 г.

Принято
на заседании педагогического совета
Протокол №5 от «24» апреля 2024 г.

Утверждено
Приказом директора СПб ГБПОУ «АТТ»
№ 803/132а от «24» апреля 2024 г.

1 Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

1.1 Общие положения

Контрольно-оценочные средства (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу по междисциплинарному курсу МДК. 02.01 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия автомобильного транспорта.

Комплект КОС включают контрольные материалы для проведения:

- промежуточной аттестации в 5 семестре в форме семестрового контроля;
- промежуточной аттестации в 6 семестре в форме дифференцированного зачёта.

Промежуточная аттестация в 5 семестре.

Семестровый контроль

Промежуточная аттестация в 6 семестре.

Дифференцированный зачёт.

Семестровый контроль / Дифференцированный зачет проводится одновременно для всей группы в виде выведения средней оценки за запланированные программой работы.

1.2 Результаты освоения программы, подлежащие оценке

Промежуточная аттестация в 5 семестре.

Промежуточная аттестация в 6 семестре.

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
Уметь:		
У2 - своевременно предоставлять пассажирам информацию о прибытии и отправлении транспорта	- сопоставлять автомобильный транспорт с другими видами транспорта по характерным особенностям сервиса, преимуществам и недостаткам.	Практическая работа №1, 3-12.
У3 - осуществлять справочное обслуживание пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта	- выполнять поиск и распространение информации и информационных услуг в пунктах отправления и прибытия транспорта.	Практическая работа №3-12.
У4 - осуществлять обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта	- выполнение требований по качеству обслуживания особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями).	Практическая работа №2, 3, 5-12.
У5 - организовывать услуги проката автотранспортных средств	- планирование и организация мероприятий по оказанию услуг проката автомобилей.	Практическая работа №5, 6, 12.
Знать:		
З1 - назначение	- выполнение требований по	Практическая работа №3-12.

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
информационно-справочных и систем на транспорте	качеству обслуживания особых категорий пассажиров (пассажиры с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями).	
32 - организацию связи на транспорте	- выполнение требований по качеству обслуживания особых категорий пассажиров (пассажиры с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями).	Практическая работа №3-12.
33 - технические средства связи, применяемые в производственно-диспетчерской системе управления сервисом на транспорте	- системы видеонаблюдения; - радиочастотная идентификация; - пространственная идентификация.	Практическая работа №3-12.
34 - технологию информационно-справочного обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта	- систематизация требований, предъявляемых к расписаниям, остановочным пунктам, терминальным системам обслуживания.	Практическая работа №3-12.
35 - правила и условия перевозок категорий пассажиров (пассажиры с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями)	- систематизация требований техники безопасности при перевозке пассажиров и багажа; - выстраивание операционной модели организации сервиса на автомобильном транспорте.	Практическая работа №2-11, 12.
36 - перечень услуг комнаты матери и ребенка	- планирование мероприятий по обслуживанию клиентов в комнате матери и ребенка.	Практическая работа №3-12.
37 - технологию обслуживания особых категорий пассажиров (пассажиры с детьми, и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта	- планирование и организация мероприятий по обслуживанию особых категорий пассажиров (пассажиры с детьми, и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта.	Практическая работа №3-12.
38 - порядок организации услуг проката автомобилей	- планирование и организация мероприятий по оказанию услуг проката автомобилей.	Практическая работа №5, 6, 11, 12.

2 Пакет экзаменатора

2.1 Условия проведения

Промежуточная аттестация в 5 семестре.

Семестровый контроль.

Промежуточная аттестация в 6 семестре.

Дифференцированный зачёт.

Семестровый контроль / Дифференцированный зачет проводится одновременно для всей группы в виде проведения семестрового контроля / дифференцированного зачета выведением средней оценки за запланированные программой работы.

Условия приема: до сдачи семестрового контроля/дифференцированного зачёта допускаются студенты, выполнившие запланированные рабочей программой работы и имеющие положительные оценки по итогам их выполнения.

Количество работ:

- двенадцати практических работ;

Требования к содержанию, объему, оформлению и представлению:

дифференцированный зачёт включает все запланированные рабочей программой работы.

Время проведения: 90 минут.

Оборудование: не используется.

Учебно-методическая и справочная литература: не используется.

Порядок подготовки: с условиями проведения и критериями оценивания студенты знакомятся на первом занятии, запланированные рабочей программой работы проводятся в течение курса обучения.

Порядок проведения: преподаватель озвучивает итоги по результатам текущих работ, проводит собеседование со студентами, имеющими академические задолженности и претендующих на более высокую оценку.

Учебно-методическая и справочная литература:

литература не используется;

2.2 Критерии и система оценивания

Промежуточная аттестация в 5 семестре.

Семестровый контроль.

Промежуточная аттестация в 6 семестре.

Дифференцированный зачёт.

Оценка «отлично» ставится, если студент выполнил все запланированные рабочей программой работы в полном объёме и средняя оценка составляет 4,6 и более.

Оценка «хорошо» ставится, если студент выполнил все запланированные рабочей программой работы в полном объёме и средняя оценка по заданиям составляет 3,6 - 4,5.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если студент выполнил все запланированные рабочей программой работы в полном объёме и средняя оценка по заданиям составляет 3,0 - 3,5.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент выполнил все запланированные рабочей программой работы в полном объёме и средняя оценка составляет 2,9 и менее; если студент выполнил запланированные рабочей программой работы не в полном объёме или выполнил не все запланированные рабочей программой работы.

3 Пакет экзаменуемого

Промежуточная аттестация в 5 семестре.

Семестровый контроль.

Промежуточная аттестация в 6 семестре.

Дифференцированный зачёт.

3.1 Перечень запланированных рабочей программой работ

- 1) Отчёт по практическим работам:
 - 1.1) Практическая работа №1 «Составление сравнительной таблицы автомобильного транспорта с другими видами транспорта по характерным особенностям сервиса, преимуществам и недостаткам»;
 - 1.2) Практическая работа №2 «Выстраивание операционной модели организации сервиса на автомобильном транспорте»;
 - 1.3) Практическая работа №3 «Разработка блок-схемы структуры управления автовокзала, автостанции, транспортно-пересадочного узла»;
 - 1.4) Практическая работа №4 «Разработка плана формирования сервисного обслуживания на автовокзале, автостанции, транспортно-пересадочном узле»;
 - 1.5) Практическая работа №5 «Выявление основных потребностей в сервисных услугах в пунктах отправления (автовокзалах, автостанциях, транспортно-пересадочных узлах). Разработка вариантов схем туристических маршрутов»;
 - 1.6) Практическая работа №6 «Разработка правил этикета работников предприятия автомобильного транспорта»;
 - 1.7) Практическая работа №7 «Построение таблицы показателей качества транспортной услуги»;
 - 1.8) Практическая работа №8 «Составление таблицы классификации транспортных услуг по пассажирским перевозкам и грузовым перевозкам»;
 - 1.9) Практическая работа №9 «Определение критериев выбора пассажирами компании, оказывающей транспортные услуги»;
 - 1.10) Практическая работа №10 «Разработка критериев по оценке качества информационных услуг»;
 - 1.11) Практическая работа №11 «Разработка презентации транспортной компании в рекламных целях»;
 - 1.12) Практическая работа №12 «Проведение маркетингового исследования на автомобильном транспорте. Позиционирование услуг на автомобильном транспорте на рынке транспортных услуг»;