

КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

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

Специальность: 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)
базова подготовка

Форма обучения	очная	
	на базе 9 кл.	на базе 11 кл.
Группа	ДС-21	-
Курс	3	-
Семестр	5	-
Форма промежуточной аттестации	КР	-

2022 г.

Разработчик:

Синицына Е.Б., преподаватель СПб ГБПОУ «АТТ»

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой комиссии
№ 11 «Организация перевозок и безопасность движения»

Протокол № 8 от «09» марта 2022 г.

Председатель ЦК _Мордовец Д..А.

Проверено:

Методист Жуковская А.В.

Зав. методическим кабинетом Мельникова Е.В.

Рекомендовано и одобрено:
Методическим советом СПб ГБПОУ «АТТ»
Протокол № 4 от «30» марта 2022 г.

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

Акт согласования с работодателем
№ 9 от «27» апреля 2022 г.

Принято
на заседании педагогического совета
Протокол № 5 от «27» апреля 2022 г.

Утверждено
Приказом директора СПб ГБПОУ «АТТ»
№_705/41д_от «27» апреля 2022 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 транспорта

Комплект КОС включают контрольные материалы для проведения промежуточной аттестации в форме текущего контроля успеваемости.

Комплект КОС может быть использован другими образовательными учреждениями профессионального и дополнительного образования, реализующими образовательную программу среднего профессионального образования

1.2 Результаты освоения, критерии и методы оценки

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
Уметь:		
У1-Работать с техническими средствами связи.	- определять область применения современных технических средств связи в пунктах отправления и прибытия транспорта; - определять область применения и назначение средств связи при обслуживании пассажиров и клиентов терминальной системы доставки груза и багажа.	Практические занятия.
У2-Своевременно предоставлять пассажирам информацию о прибытии и отправлении транспорта	- использовать методы обследования пассажиропотоков; - выполнять графическое изображение изменений пассажиропотока; - выбор рациональной схемы движения.	Практические занятия.
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.	Практические занятия.

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
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) и обслуживания клиентов терминальной системы доставки груза и багажа в пунктах отправления и прибытия транспорта.	Практические занятия.
У5-Осуществлять обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.	- выполнение правил обслуживания пассажиров; - применение логистической концепции построения модели обслуживания клиентов в бизнес-салонах терминальных систем пунктов отправления и прибытия транспорта.	Практические занятия.
Знать:		
З1-Назначение информационно-справочных систем на транспорте.	- систематизация требований к организации труда специалиста по сервису; - определение дотранспортного, транспортного и послетранспортного обслуживания.	Курсовая работа.
З2-Организацию связи на транспорте.	- перечисление и описание оборудования тяговых подстанций и распределительных устройств; - описание принципа действия релейной защиты и устройств автоматизации систем электроснабжения.	Практические занятия. Курсовая работа.
З3-Технические средства связи, применяемые в производственно-диспетчерской системе управления сервисом на транспорте.	- системы видеонаблюдения; - радиочастотная идентификация; - пространственная идентификация.	Практические занятия. Курсовая работа.
З4-Технологию информационно-справочного обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта.	- систематизация требований, предъявляемых к расписаниям, остановочным пунктам, терминальным системам обслуживания.	Курсовая работа.

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
35-Правила и условия перевозок категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями)	- систематизация требований техники безопасности при перевозке пассажиров и багажа; - выбор и обоснование выбора маршрутов.	Практические занятия. Курсовая работа.
36-Перечень услуг комнаты матери и ребенка.	- планирование мероприятий по обслуживанию клиентов в комнате матери и ребенка	Практические занятия. Курсовая работа.
37-Технологию обслуживания особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта.	- планирование и организация мероприятий по обслуживанию особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта	Практические занятия. Курсовая работа.
38-Перечень и технологию оказания услуг пассажирам в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.	- планирование и организация мероприятий по оказанию услуг пассажирам в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта	Практические занятия. Курсовая работа.

1.3 Распределение контрольных заданий по элементам умений и знаний

Содержание учебного материала по программе	Тип контрольного задания												
	У1	У2	У3	У4	У5	З1	З2	З3	З4	З5	З6	З7	З8
Введение													
Раздел 1. Основные составляющие процесса сервиса на транспорте.													
Тема 1.1 Роль транспорта в социально-экономическом развитии страны.													
Тема 1.2 Сервис в транспортном обслуживании населения.									КР				
Тема 1.3 Организация и управления процессом оказания услуг.			ПЗ№1						КР				ПЗ№1
Раздел 2. Организация сервиса на автомобильном транспорте при пассажирских перевозках.													
Тема 2.1 Сегментация рынка пассажирских перевозок.				ПЗ№2					КР	ПЗ№2			
Тема 2.2 Основные стратегические направления в сфере автотранспортных услуг.													
Тема 2.3 Виды пассажирских сообщений и структура пассажирских перевозок.													

Содержание учебного материала по программе	Тип контрольного задания												
	У1	У2	У3	У4	У5	З1	З2	З3	З4	З5	З6	З7	З8
Тема 2.4 Технологические требования к пассажирским перевозкам.						ПЗ№3						ПЗ№3	
Раздел 3. Информационно-справочное обслуживание пассажиров.													
Тема 3.1 Назначение информационно-справочных и консалтинговых систем на автомобильном транспорте.						КР			КР		ПЗ№4		
Тема 3.2 Технические средства связи, применяемые в производственно-диспетчерской системе управления сервиса на автомобильном транспорте.								ПЗ№5, КР					
Тема 3.3 Значение информационного обслуживания в организации перевозочного процесса на автомобильном транспорте.	ПЗ№6		ПЗ№6			КР			КР				
Раздел 4. Сервис-центры по обслуживанию пассажиров.													

Содержание учебного материала по программе	Тип контрольного задания												
	У1	У2	У3	У4	У5	31	32	33	34	35	36	37	38
Тема 4.1 Место сервиса в транспортном обслуживании населения.													
Тема 4.2 Основные задачи транспортного сервиса в пассажирских перевозках.													
Тема 4.3 Назначение и структура сервис-центра.													ПЗ№7
Тема 4.4 Сегментирование рынка пассажирских перевозок					ПЗ№8								
Тема 4.5 Имидж сервис-центра.		ПЗ№9											
Тема 4.6 Обслуживание пассажиров в дальнем и пригородном сообщениях.													
Раздел 5. Организация обслуживания особых категорий пассажиров в пунктах отправления и прибытия автомобильного транспорта.													

Содержание учебного материала по программе	Тип контрольного задания												
	У1	У2	У3	У4	У5	З1	З2	З3	З4	З5	З6	З7	З8
Тема 5.1 Технология обслуживания особых категорий пассажиров автомобильного транспорта, пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями.												КР	
Тема 5.2 Сервис для особых категорий пассажиров.				ПЗ№11							КР		
Тема 5.3 Направления совершенствования транспортных услуг для отдельных категорий пассажиров.								ПЗ№12					
Раздел 6. Обслуживание пассажиров VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.													
Тема 6.1 Перечень и технология оказания услуг пассажиров в vip-залах													КР
Тема 6.2 Обслуживание пассажиров бизнес- и эконом-класса										ПЗ№13			
Тема 6.3 Требования к обслуживанию пассажиров			ПЗ№14										
Раздел 7. Качество транспортного обслуживания пассажиров.													

Содержание учебного материала по программе	Тип контрольного задания												
	У1	У2	У3	У4	У5	З1	З2	З3	З4	З5	З6	З7	З8
Тема 7.1 Концепция обеспечения качества обслуживания потребителей во всех сферах деятельности транспортного сервиса.							ПЗ№15						
Тема 7.2 Показатели и нормативы качества обслуживания при пассажирских перевозках.				ПЗ№16									
Тема 7.3 Нормативно-правовые документы в области качества обслуживания на транспорте												ПЗ№17	
Раздел 8 Транспортные услуги в туризме.													
Тема 8.1 Транспорт и его роль в туристическом бизнесе													
Тема 8.2 Современные глобальные системы бронирования и резервирования													
Тема 8.3 Автомобильные перевозки в туристских путешествиях													
Тема 8.4 Автобусный туризм													

Содержание учебного материала по программе	Тип контрольного задания												
	У1	У2	У3	У4	У5	З1	З2	З3	З4	З5	З6	З7	З8
Тема 8.5 Организация перевозок туристов воздушным транспортом													
Тема 8.6 Организация перевозок туристов железнодорожным видом транспорта													
Раздел 9 Транспортно-логистический сервис.													
Тема 9.1 Основные положения транспортно-экспедиционного обслуживания.													
Тема 9.2 Выбор способа транспортного обеспечения. Транспортно-технологическая схема доставки.													
Тема 9.3 Участники системы доставки грузов.													
Тема 9.4 Система услуг транспортно-экспедиционного обслуживания													
Тема 9.5 Параметры оценки уровня качества грузовых потребителей													

Содержание учебного материала по программе	Тип контрольного задания												
	У1	У2	У3	У4	У5	З1	З2	З3	З4	З5	З6	З7	З8
Тема 9.6 Грузовые терминальные системы. Маркетинг в сфере грузовых перевозок.													
Тема 9.7 Структура и содержание экспорта транспортных услуг.													
Тема 9.8 Значение складских операций в логистическом процессе.													
Тема 9.9 Определение оптимального местоположения склада													
Тема 9.10 Оборудование склада													
Тема 9.11 Складская технология													
Тема 9.12 Основные показатели эффективности работы склада													
Итоговое занятие.													

Условные обозначения:

ПЗ – практическое занятие; КР – курсовая работа.

2 Пакет экзаменатора

2.1 Условия проведения

Условия проведения: контроль успеваемости проводится одновременно для всей группы на последнем занятии путём выведения средней оценки за все запланированные программой виды работ.

Условия приема: допускаются до контроля успеваемости студенты, выполнившие все запланированные программой виды работ и имеющие положительные оценки по итогам их выполнения.

Количество контрольных заданий:

- курсовая работа;
- семнадцать практических занятий.

Время проведения: на последнем занятии.

Требования к содержанию, объему, оформлению и представлению: положительные оценки по итогам выполнения всех запланированных программой видов работ.

Оборудование: не используется.

Учебно-методическая и справочная литература: не используется.

Порядок подготовки: с условиями проведения и критериями оценивания студенты знакомятся на первом занятии по дисциплине, практические занятия проводятся в течение курса обучения.

Порядок проведения: преподаватель озвучивает итоги средней оценки по результатам всех видов работ, проводит собеседование со студентами, имеющими задолженности и (или) претендующих на более высокую оценку.

2.2 Критерии и система оценивания

Для подведения итогов по результатам выполнения всех видов работ.

На последнем занятии выставляется средняя оценка по всем видам работ.

Для оценивания курсового проекта/работы.

Сроки выполнения проекта диапазон оценок от 0 до 5.

- 5 - выполнение графика курсового проекта;
- 4 - отставание от сроков не более чем на одну неделю, при условии окончательной сдачи (без защиты);
- 3 - отставание от сроков не более чем на две недели, при условии окончательной сдачи (без защиты);
- 2 - отставание от сроков не более чем на три недели, при условии окончательной сдачи (без защиты);
- 0 - отставание от сроков не более чем на четыре недели, при условии окончательной сдачи (без защиты).

Оформление работы диапазон оценок от 5 до 3.

5 - выполнение проекта на высоком качественном уровне с соблюдением всех требований методических рекомендаций «Оформление текстового документа для дипломного и курсового проектирования»;

4 - тоже, что и выше, с несущественными погрешностями в качестве исполнения оформления;

3 - выполнение оформления работы на минимально допустимом по качеству уровне;

Оформление работы, не удовлетворяющее оценке 3, должна быть переделана студентом.

Оценка за защиту проекта диапазон оценок от 5 до 3.

5 - при защите студент успешно отвечает более чем на 80% заданных вопросов, демонстрируя при ответе знание как основной, так и дополнительной литературы по курсу;

4 - при защите студент успешно отвечает более чем на 60% заданных вопросов, демонстрируя при ответе знание основной литературы по курсу;

3 - при защите студент успешно отвечает более чем на 50% заданных вопросов, демонстрируя при ответе знание основной литературы по курсу при наводящих вопросах со стороны комиссии.

Защита курсового проекта/работы проводится в соответствии с положением, принятым в образовательном учреждении.

3 Пакет экзаменуемого

3.1 Перечень контрольных заданий

- 1) Практическое занятие №1 Составление характеристики по видам сервиса на транспорте.
- 2) Практическое занятие №2 создание круговой диаграммы: «Сегментация рынка пассажирских перевозок».
- 3) Практическое занятие №3 Пространственно-временная классификация ситуаций транспортного обслуживания жителей города.
- 4) Практическое занятие №4 Формирование укрупненных групп справочной информации в зависимости от характера справок.
- 5) Практическое занятие №5 Разработка проекта рекламного сообщения и плаката для транспортной компании.
- 6) Практическое занятие №6 Разработка веб-сайта или презентации в виде слайд-шоу для транспортной компании с целью привлечения пассажиропотока.
- 7) Практическое занятие №7 Определение основных направлений развития сервисного обслуживания в пригородном автомобильном сообщении.
- 8) Практическое занятие № 8 Формирование сервис-центром туристского продукта.
- 9) Практическое занятие № 9 Разработка торговой марки, фирменного товарного знака сервис-центра.
- 10) Практическое занятие № 10 Выявление перспектив развития сервисного обслуживания в дальнем сообщении.
- 11) Практическое занятие № 11 Сервис для особых категорий пассажиров.
- 12) Практическое занятие № 12 Решение транспортных задачи по комплексу услуг пассажирского транспорта.
- 13) Практическое занятие № 13 Проработка порядка предоставления пассажирам комплекса услуг, стоимость которых включается в стоимость проезда в автобусах повышенной комфортности, экономичного и бизнес-класса, vip-залах, бизнес-салонах.
- 14) Практическое занятие № 14 Моделирование порядка проведения собеседования при отборе персонала для обслуживания пассажиров бизнес-, эконом-класса и класса «люкс».
- 15) Практическое занятие № 15 Размещение объектов сервиса.
- 16) Практическое занятие № 16 Расчёт показателей качества при обслуживании пассажиров.
- 17) Практическое занятие № 17 Минимизация затрат с помощью краткосрочных графиков при обслуживании клиентов.