

КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Междисциплинарный курс: МДК 02.02 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта, предоставление услуг проката автомобилей

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-31	-
Курс	3	-
Семестр	5, 6	-
Форма промежуточной аттестации	дифференцированный зачёт	-

Разработчик:

Преподаватель СПб ГБПОУ «АТТ» Сеницына Е.Б.

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой комиссии
№ 11 «Организация перевозок и безопасность движения»
Протокол № 8 от «09» марта 2023 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 «29» марта 2023 г.

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

Акт согласования с работодателем
№ 9 от «26» апреля 2023 г.

Принято
на заседании педагогического совета
Протокол №5 от «26» апреля 2023 г.

Утверждено
Приказом директора СПб ГБПОУ «АТТ»
№ 872/149а от «26» апреля 2023 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 02.02 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта, предоставление услуг проката автомобилей.

Комплект КОС включают контрольные материалы для проведения промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачёта.

1.2 Результаты освоения, критерии и методы оценки

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
Уметь:		
У2 - своевременно предоставлять пассажирам информацию о прибытии и отправления транспорта	- использовать методы обследования пассажиропотоков; - выполнять графическое изображение изменений пассажиропотока; - выбор рациональной схемы движения.	Практические работы. Дифференцированный зачёт.
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 работы. Дифференцированный зачёт.
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).	Практические работы. Дифференцированный зачёт.
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 работы. Дифференцированный зачёт.
Знать:		
З1 - назначение информационно-справочных и систем на транспорте	- систематизация требований к организации труда специалиста по сервису; - определение дотранспортного,	Практические работы. Дифференцированный зачёт.

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
	транспортного и послетранспортного обслуживания	
32 - организацию связи на транспорте	- перечисление и описание оборудования тяговых подстанций и распределительных устройств; - описание принципа действия релейной защиты и устройств автоматизации систем электроснабжения.	Практические работы. Дифференцированный зачёт.
33 - технические средства связи, применяемые в производственно-диспетчерской системе управления сервисом на транспорте	- системы видеонаблюдения; - радиочастотная идентификация; - пространственная идентификация.	Практические работы. Дифференцированный зачёт.
34 -технологию информационно-справочного обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта	- систематизация требований, предъявляемых к расписаниям, остановочным пунктам, терминальным системам обслуживания.	Практические работы. Дифференцированный зачёт.
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 работы. Дифференцированный зачёт.
36 - перечень услуг комнаты матери и ребенка	- планирование мероприятий по обслуживанию клиентов в комнате матери и ребенка.	Практические работы. Дифференцированный зачёт.
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 работы. Дифференцированный зачёт.
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 работы. Дифференцированный зачёт.

1.3 Распределение контрольных заданий по элементам умений и знаний

Наименование разделов и тем по программе	Тип контрольного задания											
	У2	У3	У4	У5	З1	З2	З3	З4	З5	З6	З7	З8
Раздел 1 Основные составляющие процесса сервиса на транспорте												
Тема 1.1 Определение и особенности транспортного сервиса.	ПР1											
Тема 1.2 Место сервиса в транспортном обслуживании населения.		ПР2			В1							
Тема 1.3 Организация и управления процессом оказания услуг.					ПР5							
Раздел 2 Линейные сооружения												
Тема 2.1 Автомобильные вокзалы. Пассажирские автомобильные станции. Автопавильоны.	В3	ПР2 В2										
Тема 2.2 Планировка, оборудование и экипировка линейных сооружений.					ПР5		В4					
Тема 2.3 Комната матери и ребёнка.							ПР7			В5		
Раздел 3 Сегментирование рынка пассажирских перевозок												
Тема 3.1 Понятие «сегментация».				ПР4								

Наименование разделов и тем по программе	Тип контрольного задания											
	У2	У3	У4	У5	З1	З2	З3	З4	З5	З6	З7	З8
Тема 3.2 Сегментация рынка пассажирских перевозок.			ПР3 В6	В6							В6	В6
Тема 3.3 Разделение потребителей на сегменты.	ПР1											
Раздел 4 Информационно-справочное обслуживание пассажиров												
Тема 4.1 Информационные услуги. Требования к предоставляемой информации. Виды информационных услуг.	В7	В7		ПР4			В8	В7 В8				
Тема 4.2 Связь и справочно-информационное обслуживание. Интернет, электронная почта, поисковая система, справочно-правовые (информационно-правовые) системы.	ПР1					В9	В9					
Тема 4.3 Технические средства для отображения и передачи информации		ПР2					В10	В10				
Тема 4.4 Инновационные технологии в информационном обслуживании.				ПР4				В11				
Тема 4.5 Технические средства для определения местонахождения транспортных средств.	В12 В30						ПР7 В12 В30					
Раздел 5 Оплата проезда и												

Наименование разделов и тем по программе	Тип контрольного задания											
	У2	У3	У4	У5	З1	З2	З3	З4	З5	З6	З7	З8
провоза багажа												
Тема 5.1 Система оплаты проезда и провоза багажа.			В13	В13		ПР6					В13	В13
Тема 5.2 Тарифы на пассажирском транспорте.					ПР5							
Тема 5.3 Билеты и квитанции.								ПР8				
Раздел 6 Обеспечение равной доступности транспортных услуг инвалидам и маломобильным пассажирам												
Тема 6.1 Сущность проблемы и основные понятия.							ПР7					
Тема 6.2 Нормативно-правовые документы.								ПР8				
Тема 6.3 Порядок оказания транспортных услуг инвалидам и маломобильным пассажирам.			ПР3									
Раздел 7 Организация обслуживания особых категорий пассажиров в пунктах отправления и прибытия автомобильного транспорта												
Тема 7.1 Технология обслуживания особых категорий пассажиров автомобильного транспорта, пассажиров с детьми,			В14 В15 В16						ПР9 В15		В14 В15 В16	

Наименование разделов и тем по программе	Тип контрольного задания											
	У2	У3	У4	У5	З1	З2	З3	З4	З5	З6	З7	З8
инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями.												
Тема 7.2 Перечень услуг, предоставляемых комнатой матери и ребенка.					ПР5				ПР9	В17		
Тема 7.3 Льготы пассажирам по оплате проезда и перевозки маломобильных граждан.			ПР3 В18			ПР6					В18	
Тема 7.4 Оформление проездных документов по ручной технологии и через Интернет для особых категорий пассажиров.			В19						ПР9		В19	
Тема 7.5 Направления совершенствования транспортных услуг для отдельных категорий пассажиров. Определение оптимальных возможностей и методов оказания услуг на автомобильном транспорте с учетом индивидуальных потребностей особых категорий пассажиров.			В20								ПР11 В20	
Раздел 8 Обслуживание пассажиров VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия												

Наименование разделов и тем по программе	Тип контрольного задания											
	У2	У3	У4	У5	З1	З2	З3	З4	З5	З6	З7	З8
транспорта												
Тема 8.1 Группы пассажиров, пользующиеся услугами vip-залов.				В21						ПР10		В21
Тема 8.2 Перечень и технология оказания услуг пассажиров в vip-залах. Процедура регистрации и оформления багажа.				ПР4 В22								В22
Тема 8.3 Обслуживание пассажиров бизнес-класса. Перечень дополнительных услуг по обслуживанию клиентов бизнес-класса.				В23 В24	ПР5							В23 В24
Раздел 9 Прокат транспортных средств, страхование и прочие услуги												
Тема 9.1 Обслуживание и прокат транспортных средств.						ПР6	В25					
Тема 9.2 Парковка. Стоянки и гаражи.								В26				ПР12
Тема 9.3 Заправка транспортных средств топливом.								В27				ПР12
Тема 9.4 Основные понятия страхования.							В28				ПР11	
Тема 9.5 Страхование на автомобильном транспорте.							В29				ПР11	
Тема 9.6 Определение местонахождения												ПР12

Наименование разделов и тем по программе	Тип контрольного задания											
	У2	У3	У4	У5	З1	З2	З3	З4	З5	З6	З7	З8
транспортных средств.												

Условные обозначения: ПР – практическая работа; В – вопрос.

2 Пакет экзаменатора

2.1 Условия проведения

Условие проведения:

дифференцированный зачёт проводится одновременно для всей группы на последнем занятии в письменной форме.

Условия приема: студент допускается до сдачи дифференцированного зачёта при условии выполнения и получения положительной оценки по итогам:

- двенадцать практических работ;

Количество вариантов задания:

тридцать вариантов зачетных заданий.

Требования к содержанию, объему, оформлению и представлению заданий:

в каждом задании один теоретический вопрос.

Время выполнения заданий:

30 минут на выполнение заданий, 60 минут на проверку.

Оборудование: не используется.

Учебно-методическая и справочная литература:

литература не используется;

выдержка из методических рекомендаций по выполнению практических работ, содержащая справочные таблицы.

Порядок подготовки: перечень вопросов выдаётся студентам на первом занятии обучения.

Порядок проведения:

перед началом дифференцированного зачёта преподаватель проводит инструктаж по выполнению задания;

при подготовке на теоретические вопросы студент может составить краткий план ответа.

2.2 Критерии и система оценивания

При ответе на теоретические вопросы студент должен обстоятельно, с достаточной полнотой изложить вопрос, дать правильные формулировки, точные определения понятий и терминов, показать полное понимание материала и обосновать свой ответ, показывая связанность и последовательность изложения.

Оценка «отлично» ставится в том случае, когда студент глубоко и прочно усвоил весь программный материал (дидактические единицы, предусмотренные ФГОС или рабочей программой по дисциплине), исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.

Оценка «хорошо» ставится, если студент твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если студент освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент не знает отдельных разделов программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания.

3 Пакет экзаменуемого

3.1 Перечень вопросов для подготовки к дифференцированному зачёту

- 1) Место сервиса в транспортном обслуживании населения.
- 2) Автомобильные вокзалы.
- 3) Пассажирские автомобильные станции. Автопавильоны.
- 4) Планировка, оборудование и экипировка линейных сооружений.
- 5) Комната матери и ребёнка.
- 6) Сегментация рынка пассажирских перевозок.
- 7) Информационные услуги. Требования к предоставляемой информации.
- 8) Виды информационных услуг.
- 9) Связь и справочно-информационное обслуживание.
- 10) Технические средства для отображения и передачи информации
- 11) Инновационные технологии в информационном обслуживании.
- 12) Определение местонахождения транспортных средств.
- 13) Система оплаты проезда и провоза багажа.
- 14) Обеспечение равной доступности транспортных услуг инвалидам и маломобильным пассажирам. Сущность проблемы и основные понятия.
- 15) Порядок оказания транспортных услуг инвалидам и маломобильным пассажирам.
- 16) Технология обслуживания особых категорий пассажиров автомобильного транспорта, пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями.
- 17) Перечень услуг, предоставляемых комнатой матери и ребёнка.
- 18) Льготы пассажирам по оплате проезда и перевозки маломобильных граждан.
- 19) Оформление проездных документов по ручной технологии и через Интернет для особых категорий пассажиров.
- 20) Направления совершенствования транспортных услуг для отдельных категорий пассажиров.
- 21) Группы пассажиров, пользующиеся услугами vip-залов.
- 22) Перечень и технология оказания услуг пассажиров в vip-залах. Процедура регистрации и оформления багажа.
- 23) Обслуживание пассажиров бизнес-класса.
- 24) Перечень дополнительных услуг по обслуживанию клиентов бизнес-класса.
- 25) Обслуживание и прокат транспортных средств.
- 26) Парковка. Стоянки и гаражи.
- 27) Заправка транспортных средств топливом.
- 28) Основные понятия страхования.
- 29) Страхование на автомобильном транспорте.
- 30) Определение местонахождения транспортных средств.