

Правительство Санкт-Петербурга
Комитет по науке и высшей школе

Санкт-Петербургское государственное
бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«АКАДЕМИЯ ТРАНСПОРТНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

АННОТАЦИИ РАБОЧИХ ПРОГРАММ ДИСЦИПЛИН, ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ МОДУЛЕЙ И ПРАКТИК

Специальность: 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

СОЦИАЛЬНО-ГУМАНИТАРНЫЙ ЦИКЛ

СГ.01 История России

Цели дисциплины: формирует у студентов представление об истории России, как истории Отечества, её основных вехах, воспитывает базовые национальные ценности, уважение к истории, культуре, традициям. Определяет историко-просветительскую направленность и мотивирует к поиску исторической правды и сохранению исторической памяти, противодействию фальсификации исторических фактов.

Задачи дисциплины: в результате изучения обучающийся должен

Уметь:

У1 - проводить комплексный поиск исторической информации в источниках разного типа;

У2 - определять последовательность и длительность исторических событий, явлений, процессов;

У3 - характеризовать место, обстоятельства, участников, результаты важнейших исторических событий;

У4 - работать с историческими документами;

У5 - анализировать историческую информацию, представленную в разных знаковых системах (текст, карта, таблица, схема, аудиовизуальный ряд);

У6 - устанавливать причинно-следственные связи между явлениями, пространственные и временные рамки изучаемых исторических процессов и явлений.

Знать:

З1 - основные периоды истории Российского государства, ключевые социально-экономические процессы, а также даты важнейших событий отечественной истории;

З2 - имена героев Первой мировой, Гражданской, Великой Отечественной войн, исторических личностей, внесших значительный вклад в социально-экономическое, политическое и культурное развитие России в XX - XXI века;

З3 - ключевые события, основные даты и этапы истории России и мира в XX - начале XXI века; выдающихся деятелей отечественной и всемирной истории; важнейших достижений культуры, ценностных ориентиров;

З4 - основные этапы эволюции внешней политики России, роль и место России в общемировом пространстве;

35 - основные тенденции и явления в культуре; роль науки, культуры и религии в сохранении и укреплении национальных и государственных традиций;

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих общих и профессиональных компетенций или их составляющих (элементов).

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 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

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;

Содержание дисциплины.

Раздел 1 История России в системе мировой истории

Раздел 2 Эпоха Древней Руси (IX – XIV вв.)

Раздел 3 Формирование и развитие Московского государства XV – XVI вв.

Раздел 4 Российское государство в эпоху Нового времени

Раздел 5 Россия в период Просвещенного абсолютизма

Раздел 6 Социально-политическое и экономическое развитие Российской империи в первой половине XIX в.

Раздел 7 Российская империя в эпоху буржуазных реформ и контрреформ XIX в.

Раздел 8 Российская империя в эпоху империализма и русских революций

Раздел 9 Советский и современный период в истории России

СГ.02 Иностранный язык в профессиональной деятельности

Цели дисциплины: практическое владение иностранным языком для использования его в общении в различных формах и на различные темы, в том числе в сфере профессиональной деятельности, с учетом приобретенного словарного запаса, а также условий, мотивов и целей общения

Задачи дисциплины: в результате изучения обучающийся должен

Уметь:

У1 - общаться (устно и письменно) на деловом иностранном языке на профессиональные и повседневные темы;

У2 - переводить (со словарем) иностранные тексты общей и профессиональной направленности;

У3-самостоятельно совершенствовать устную и письменную речь.

Знать:

З1 - лексический (1200 - 1400 лексических единиц) и грамматический минимум, необходимый для чтения и перевода (со словарем) иностранных текстов профессиональной направленности.

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих общих и профессиональных компетенций или их составляющих (элементов).

Общие компетенции.

ОК 01. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 02. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 03. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 04. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 05. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 06. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 07. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 08. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 09. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Содержание дисциплины.

Введение

Тема 1 City life (Жизнь в городе)

Тема 2 People (Люди)

Тема 3 Seasons (Времена года)

Тема 4 Culture (Культура)

Тема 5 Journeys (Путешествия)

Review and Practice (Вводный модуль)

Тема 6 Learning (Учеба)

Тема 7 Ambitions (Стремления)

Тема 8 Введение в автомобили

Тема 9 Внешний вид автомобиля

Тема 10 Безопасность

Тема 11 Инновационные типы двигателей

СГ. 03 Безопасность жизнедеятельности

Цели дисциплины: обеспечить будущих выпускников СПб ГБПОУ «Академия транспортных технологий» теоретическими знаниями и практическими навыками, необходимыми для:

-разработки и реализации мер защиты человека и среды обитания от негативных воздействий чрезвычайных ситуаций мирного и военного времени;

-прогнозирования развития и оценки последствий чрезвычайных ситуаций;

-принятия решений по защите населения и территорий от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий и применения современных средств поражения, а также принятия мер по ликвидации их воздействий;

-выполнения конституционного долга и обязанности по защите Отечества в рядах Вооружённых Сил Российской Федерации;

-своевременного оказания доврачебной помощи.

Задачи дисциплины: в результате изучения обучающийся должен иметь следующие умения и знания.

Уметь:

У1-организовывать и проводить мероприятия по защите работающих и населения от негативных воздействий чрезвычайных ситуаций;

У2-предпринимать профилактические меры для снижения уровня опасностей различного вида и их последствий в профессиональной деятельности и в быту;

У3-использовать средства индивидуальной защиты от оружия массового поражения;

У4-применять первичные средства пожаротушения;

У5-ориентироваться в перечне военно-учетных специальностей и самостоятельно определять среди них родственные получаемой специальности;

У6-применять профессиональные знания в ходе исполнения обязанностей военной службы на воинских должностях в соответствии с получаемой специальностью;

У7-владеть способами бесконфликтного общения и саморегуляции в повседневной деятельности и экстремальных условиях военной службы;

У8-оказывать первую помощь пострадавшим.

Знать:

З1-принципы обеспечения устойчивости объектов экономики, прогнозирования развития событий и оценки последствий при техногенных чрезвычайных ситуациях и стихийных явлениях, в том числе в условиях противодействия терроризму как серьёзной угрозе национальной безопасности России;

З2-основные виды потенциальных опасностей и их последствия в профессиональной деятельности и в быту, принципы снижения вероятности их реализации;

З3-основы военной службы и обороны государства;

З4-задачи и основные мероприятия гражданской обороны;

З5-способы защиты населения от оружия массового поражения;

З6-меры пожарной безопасности и правила безопасного поведения при пожарах;

З7-организацию и порядок призыва граждан на военную службу и поступления на неё в добровольном порядке;

З8-основные виды вооружения, военной техники и специального снаряжения, состоящих на вооружении (оснащении) воинских подразделений, в которых имеются военно-учетные специальности, родственные специальности СПО;

З9-область применения получаемых профессиональных знаний при исполнении обязанностей военной службы;

З10-порядок и правила оказания первой помощи пострадавшим.

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих общих и профессиональных компетенций или их составляющих (элементов).

Общие компетенции.

ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

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.

ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

Профессиональные компетенции.

ПК 1.1 Бронировать перевозку пассажиров на транспорте.

ПК 1.2 Оформлять (переоформлять) билеты пассажирам в прямом и обратном направлениях.

ПК 1.3 Бронировать (резервировать) багажные и грузовые перевозки.

ПК 1.4 Оформлять (переоформлять) грузовую (почтовую) документацию.

ПК 1.5 Обеспечивать финансовые расчеты с пассажирами и грузоотправителями.

ПК 1.6 Бронировать места в гостиницах и аренду автомашин.

ПК 2.1 Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия транспорта.

ПК 2.2 Организовывать обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта.

ПК 2.3 Организовывать обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.

ПК 3.1 Обработка обращений клиентов по дистанционным каналам коммуникации.

Содержание дисциплины.

Введение

Раздел 1. Чрезвычайные ситуации мирного и военного времени. Организация защиты населения и территорий в чрезвычайных ситуациях.

Раздел 2. Основы военной службы и обороны государства

Раздел 3. Основы медицинских знаний и здорового образа жизни

Раздел 4. Производственная безопасность

СГ.04 Физическая культура

Цели дисциплины: способствовать формированию физической культуры выпускника и способности направленного использования средств физической культуры и спорта для сохранения и укрепления здоровья, психофизической подготовке к профессиональной деятельности, предупреждению профессиональных болезней.

Задачи дисциплины: в результате изучения обучающийся должен

Уметь:

У1 - использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей;

У2 - применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности;

У3 - пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной специальности.

Знать:

З1 - роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека;

З2- основы здорового образа жизни;

33-условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности;

34 - средства профилактики перенапряжения.

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих общих и профессиональных компетенций или их составляющих (элементов).

Общие компетенции.

ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

Личностные результаты.

ЛР 13 Готовность обучающегося соответствовать ожиданиям работодателей: ответственный сотрудник, дисциплинированный, трудолюбивый, нацеленный на достижение поставленных задач, эффективно взаимодействующий с членами команды, сотрудничающий с другими людьми, проектно мыслящий.

ЛР 15 Приобретение обучающимися социально значимых знаний о нормах и традициях поведения человека как гражданина и патриота своего Отечества.

ЛР 18 Ценностное отношение обучающихся к людям иной национальности, веры, культуры; уважительного отношения к их взглядам.

ЛР 20 Ценностное отношение обучающихся к своему здоровью и здоровью окружающих, здоровому образу жизни и здоровой окружающей среде и т.д.

ЛР 21 Приобретение обучающимися опыта личной ответственности за развитие группы обучающихся.

ЛР 22 Приобретение навыков общения и самоуправления.

ЛР 23 Получение обучающимися возможности самораскрытия и самореализация личности.

ЛР 28 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ЛР 29 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ЛР 31 Активно применяющий полученные знания на практике.

ЛР 33 Проявление терпимости и уважения к обычаям и традициям народов России и других государств, способности к межнациональному и межконфессиональному согласию.

ЛР 38 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ЛР 39 Проявлять доброжелательность к окружающим, деликатность, чувство такта и готовность оказать услугу каждому кто в ней нуждается.

Содержание дисциплины

Раздел 1. Научно-методические основы формирования физической культуры личности

Раздел 2. Легкая атлетика

Раздел 3. Игровые виды спорта(баскетбол, волейбол, футбол)

Раздел 4. Профессионально-прикладная физическая подготовка (ППФП)

СГ.05 Основы финансовой грамотности

Цели дисциплины: целью изучения основ финансовой грамотности в организациях среднего профессионального образования является освоение знаний о финансовой жизни современного общества, финансовых институтах, финансовых продуктах, финансовых рисках, способах получения информации, позволяющей анализировать социальные ситуации и принимать индивидуальные финансовые решения с учетом их последствий и возможных альтернатив.

Задачи учебной дисциплины: в результате изучения обучающийся должен

Уметь:

У1 - определять источники информации для проведения анализа финансового состояния экономического субъекта;

У2 - составлять план действий, определять необходимые ресурсы, реализовывать составленный план, оценивать результат и последствия своих действий;

У3 - оценивать финансовые риски, связанные с осуществлением предпринимательской деятельности и планирования личных финансов;

У4 - осуществлять наличные и безналичные платежи, сравнивать различные способы оплаты товаров и услуг, соблюдать требования финансовой безопасности;

У5 - планировать личные доходы и расходы, принимать финансовые решения, составлять личный бюджет;

У6 - использовать разнообразие финансовых инструментов для управления личными финансами в целях достижения финансового благополучия, с учетом финансовой безопасности.

Знать:

31 - законодательство Российской Федерации о бухгалтерском учете, о налогах и сборах, консолидированной финансовой отчетности, аудиторской деятельности, архивном деле, в области социального и медицинского страхования, пенсионного обеспечения;

32 - гражданское, таможенное, трудовое, валютное, бюджетное законодательство Российской Федерации, законодательство о противодействии коррупции и коммерческому подкупу, легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, законодательство о порядке изъятия бухгалтерских документов, об ответственности за непредставление или представление недостоверной отчетности;

33 - этапы планирования для решения задач, критерии оценки результатов принятого решения в профессиональной деятельности, для личностного развития и достижения финансового благополучия;

34 - базовые характеристики и риски основных финансовых инструментов для предпринимательской деятельности и управления личными финансами;

35 - систему и полномочия государственных органов в сферах профессиональной деятельности, предпринимательской деятельности и защиты прав потребителей.

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих общих и профессиональных компетенций или их составляющих (элементов).

Общие компетенции.

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

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 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Введение

Тема 1. Особенности финансового поведения потребителя

Тема 2. Личное финансовое планирование

Тема 3. Налоги

Тема 4. Расчеты и платежи

Тема 5. Депозит.

Тема 6. Фондовый рынок

Тема 7. Страхование.

Тема 8. Пенсии.

Тема 9. Инвестиции.

Тема 10. Финансовые механизмы работы фирмы

Тема 11. Собственный бизнес.

Тема 12. Риски в мире денег.

Тема 13. Признаки финансовых пирамид и защита от мошеннических действий на финансовом рынке

Тема 14. Технические возможности и проблемы

Тема 15. Финансовое мошенничество при расчетах

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

Профессиональные компетенции.

ПК 4.4. Проводить контроль и анализ информации об активах и финансовом положении организации, ее платежеспособности и доходности;

ПК 4.5. Принимать участие в составлении бизнес-плана;

ПК 4.6. Анализировать финансово-хозяйственную деятельность, осуществлять анализ информации, полученной в ходе проведения контрольных процедур, выявление и оценку рисков.

Содержание дисциплины:

СГ.06 Русский язык и культура речи

Цели дисциплины:

1. Научить оценивать письменные высказывания с точки зрения языкового оформления, эффективности достижения поставленных коммуникативных задач;
2. Научить применять в практике речевого общения основные орфоэпические, лексические, грамматические нормы современного русского литературного языка
3. Познакомить с понятиями: речевая ситуация и ее компоненты, литературный язык, языковая норма, культура речи;
4. Соблюдать орфоэпические, лексические, грамматические, орфографические и пунктуационные нормы современного русского литературного языка;
5. Познакомить с нормами речевого поведения в социально-культурной, учебно-научной, официально-деловой сферах общения.

Задачи дисциплины: в результате изучения обучающийся должен

Уметь:

У1 - осуществлять речевой самоконтроль; оценивать устные и письменные высказывания с точки зрения языкового оформления, эффективности достижения поставленных целей;

У2 - анализировать языковые единицы с точки зрения правильности, точности и уместности их употребления;

У3 - извлекать необходимую информацию из различных источников: учебно-научных текстов, справочной литературы, средств массовой информации, в том числе представленных в электронном виде на различных информационных носителях;

У4 - создавать устные и письменные монологические и диалогические высказывания различных типов и жанров в учебно-научной (на материале изучаемых учебных дисциплин), социально-культурной и деловой сферах общения;

У5 - применять в практике речевого общения основные орфоэпические, лексические, грамматические нормы современного русского литературного языка; увеличивать словарный запас; расширять круг используемых языковых и речевых средств.

Знать:

31 - связь языка и истории, культуры русского и других народов;

32 - смысл понятий: речевая ситуация и ее компоненты, литературный язык, языковая норма, культура речи;

33 - основные единицы и уровни языка, их признаки и взаимосвязь;

34 - орфоэпические, лексические, грамматические, орфографические и пунктуационные нормы современного русского литературного языка; нормы речевого поведения в социально-культурной, учебно-научной, официально-деловой сферах общения;

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих общих и профессиональных компетенций или их составляющих (элементов).

Общие компетенции.

ОК 01 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 02 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 03 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 04 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 06 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, потребителями.

Профессиональные компетенции.

ПК 1.2. Оформлять и переоформлять документы по пассажирским и грузовым перевозкам.

ПК 2.3. Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия транспорта.

Содержание дисциплины:

Раздел 1. Язык как средство общения

Раздел 2. Языковая норма, её динамика и вариативность

Раздел 3. Функциональные стили литературного языка. Стилистические нормы.

ОБЩЕПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ЦИКЛ

ОП.01 Сервисная деятельность

Цели дисциплины: ознакомить обучающихся с основами сервисной деятельности при обслуживании потребителей, сформировать профессиональные навыки специалиста по сервису, создать основу для будущей профессии.

Задачи дисциплины: в результате изучения обучающийся должен

Уметь:

У1 - соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;

У2 - определять критерии качества оказываемых услуг;

У3 - использовать различные средства делового общения;

У4 - анализировать профессиональные ситуации с позиции участвующих в них индивидов;

У5 - управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;

У6 - выполнять требования этики в профессиональной деятельности.

Знать:

31 - социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;

32 - потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;

33 - сущность услуги как специфического продукта;

34 - понятие контактной зоны как сферы реализации сервисной деятельности;

35 - правила обслуживания населения;

36 - организацию обслуживания потребителей услуг;

37 - способы и формы оказания услуг;

38 - нормы и правила профессионального поведения и этикета;

39 - особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания;

310 - этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;

311 - критерии, составляющие качество услуг;

312 - психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих общих и профессиональных компетенций или их составляющих (элементов), достижения личностных результатов.

Общие компетенции.

ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

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.

ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

Профессиональные компетенции.

ПК 1.1 Бронировать перевозку пассажиров на транспорте.

ПК 1.2 Оформлять (переоформлять) билеты пассажирам в прямом и обратном направлениях.

ПК 1.3 Бронировать (резервировать) багажные и грузовые перевозки.

ПК 1.4 Оформлять (переоформлять) грузовую (почтовую) документацию.

ПК 1.5 Обеспечивать финансовые расчеты с пассажирами и грузоотправителями.

ПК 1.6 Бронировать места в гостиницах и аренду автомашин.

ПК 2.1 Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия транспорта.

ПК 2.2 Организовывать обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта.

ПК 2.3 Организовывать обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.

ПК 3.1 Обработка обращений клиентов по дистанционным каналам коммуникации.

Содержание дисциплины:

Введение

Раздел 1 Сущность, роль и предпосылки развития сервисной деятельности

Раздел 2 Качество сервисных услуг и эффективность сервисной деятельности

Раздел 3 Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей населения

Раздел 4 Управление конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности

Раздел 5 Деловое общение и его специфика в сфере обслуживания

Раздел 6 Этика и психология сервисной деятельности

Раздел 7 Организация обслуживания потребителей транспортно-эксплуатационных услуг

ОП.02 Транспортная система России и транспортная география

Цели дисциплины: ознакомление обучающихся с основными направлениями применения различных видов транспорта в сфере общественного производства, сформировать профессиональные навыки специалиста по сервису на транспорте, создать основу для будущей профессии.

Задачи дисциплины: в результате изучения обучающийся должен

Уметь:

У1 - определять возможности доставки грузов и пассажиров в различные регионы на разных видах транспорта в зависимости от периода доставки;

У2 - выстраивать оптимальные маршруты перевозок с учетом географии транспорта;

У3 - классифицировать транспортные средства, основные сооружения и устройства дорог.

Знать:

З1 - транспортной доступности регионов России;

З2 - значение и структуру транспортной сети и значений различных видов транспорта;

З3 - порядка взаимодействия различных видов транспорта транспортной географии.

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих общих и профессиональных компетенций или их составляющих (элементов).

Общие компетенции.

ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

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.

ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

Профессиональные компетенции.

ПК 1.1 Бронировать перевозку пассажиров на транспорте.

ПК 1.2 Оформлять (переоформлять) билеты пассажирам в прямом и обратном направлениях.

ПК 1.3 Бронировать (резервировать) багажные и грузовые перевозки.

ПК 1.4 Оформлять (переоформлять) грузовую (почтовую) документацию.

ПК 1.5 Обеспечивать финансовые расчеты с пассажирами и грузоотправителями.

ПК 1.6 Бронировать места в гостиницах и аренду автомашин.

ПК 2.1 Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия транспорта.

ПК 2.2 Организовывать обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта.

ПК 2.3 Организовывать обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.

ПК 3.1 Обработка обращений клиентов по дистанционным каналам коммуникации.

Содержание дисциплины:

Введение

Раздел 1 Назначение транспорта

Раздел 2 Характеристика транспортного комплекса

Раздел 3 Общие вопросы транспортного обеспечения

Раздел 4 Организация работы видов транспорта

Раздел 5 Развитие транспорта

ОП.03 Правовое обеспечение и страхование по видам транспорта

Цели дисциплины: дать представление о сущности правоотношений в профессиональной деятельности, сущности страхования и подходах к реализации страховых программ на транспорте, что формирует навыки работы с клиентами при заключении договоров об оказании услуг, их юридическом сопровождении и создает основу для организации работы в сфере профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины: в результате изучения обучающийся должен

У1- использовать знания и умения при работе с договорной и претензионной документацией при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности;

У2- анализировать содержание договоров и работать с претензионной документацией;

У3- выявлять потребности клиентов в страховых продуктах, консультировать клиентов по вопросам транспортного страхования;

У4 – реализовывать страховые программы на транспорте;

Знать:

31- основы гражданского законодательства;

32- основные виды договоров, применяемых на транспорте и их особенности;

33-правила работы с претензионной документацией;

33- основы трудового права;

34- основы страховой деятельности;

35 – формы и виды страхования.

36- основные виды страховых продуктов на автомобильном транспорте.

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих общих и профессиональных компетенций или их составляющих (элементов).

Общие компетенции.

ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

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.

ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

Профессиональные компетенции.

ПК 1.1 Бронировать перевозку пассажиров на транспорте.

ПК 1.2 Оформлять (переоформлять) билеты пассажирам в прямом и обратном направлениях.

ПК 1.3 Бронировать (резервировать) багажные и грузовые перевозки.

ПК 1.4 Оформлять (переоформлять) грузовую (почтовую) документацию.

ПК 1.5 Обеспечивать финансовые расчеты с пассажирами и грузоотправителями.

ПК 1.6 Бронировать места в гостиницах и аренду автомашин.

ПК 2.1 Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия транспорта.

ПК 2.2 Организовывать обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта.

ПК 3.1 Обработка обращений клиентов по дистанционным каналам коммуникации

Содержание дисциплины:

Раздел 1 Правовое обеспечение профессиональной деятельности.

Раздел 2 Страхование.

ОП.04 Автоматизированные системы управления по видам транспорта

Цели дисциплины: в результате изучения дисциплины обучающийся должен освоить основные виды деятельности по дисциплине ОП.04 Автоматизированные системы управления по видам транспорта.

Задачи дисциплины: в результате изучения обучающийся должен

Уметь:

У1- работать с автоматизированными системами бронирования

Знать:

31 - технологию работы в автоматизированных системах бронирования билетов;

34 - правила и условия перевозок пассажиров и багажа;

35 - технологию электронного и автоматизированного билетооформления.

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих общих и профессиональных компетенций или их составляющих (элементов).

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 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

Профессиональные компетенции.

ПК 1.1. Бронировать (резервировать) пассажирские, багажные и грузовые перевозки.

ПК 1.5. Использовать автоматизированные системы на транспорте.

Содержание дисциплины:

Введение

Раздел 1 Автоматизированные системы управления.

Раздел 2 Автоматизация управления перевозочным процессом.

Раздел 3 Автоматизация планирования перевозочного процесса.

Раздел 4. Автоматизация планирования и управления материально-техническими ресурсами.

ОП.05 Информационно-коммуникационные технологии по видам транспорта

Цели дисциплины: ознакомление обучающихся с основными направлениями разработки и использования информационных ресурсов, программного обеспечения и аппаратной реализации современных компьютеров и информационных систем в профессиональной деятельности. В процессе изучения дисциплины студенты приобретают навыки использования базовых и предметно-ориентированных средств ИКТ, которые будут использоваться при проектировании, организации, представлению результатов будущей профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины: в результате изучения обучающийся должен

Уметь:

У1 – использовать различные виды программного обеспечения и технологии сбора, размещения, хранения, накопления преобразования и передачи данных в профессионально ориентированных информационных системах;

У2 – применять компьютерные и телекоммуникационные средства и осуществлять поиск необходимой информации.

Знать:

З1 – основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности, состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности;

З2 – методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации, базовые системные программные продукты и пакеты прикладных программ в области профессиональной деятельности.

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих общих и профессиональных компетенций или их составляющих (элементов).

Общие компетенции.

К.2 С Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

С Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

К.4

С Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке

К.5 Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

- К.6 С Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрегиональных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.
- К.8 С Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
- К.9 С Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
- Профессиональные компетенции.
- К.1.1 Г Бронировать (резервировать) пассажирские, багажные и грузовые перевозки.
- К.1.2 Г Оформлять и переоформлять документы по пассажирским и грузовым перевозкам.
- К.1.3 Г Проводить финансовые взаиморасчеты с пассажирами и грузоотправителями.
- К.2.1 Г Организовывать пассажирские перевозки на автомобильном транспорте.
- К.2.2 Г Организовывать обслуживание пассажиров в пунктах прибытия и отправления автомобильного транспорта, в том числе особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, пассажиров с инвалидностью, пассажиров с животными, VIP-пассажиров).
- К.2.3 Г Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия транспорта.
- К.3.1 Г Обработка обращений клиентов по дистанционным каналам коммуникации.

Содержание дисциплины:

Введение

Раздел 1 Основы использования информационных технологий.

Раздел 2 Электронный документооборот на транспорте

Раздел 3 Информационные процессы в системе обслуживания потребителей транспортных услуг с использованием программного обеспечения Microsoft Office.

ОП.06 Математические основы профессиональной деятельности

Цели учебной дисциплины: сформировать у обучающихся научное математическое мышление и умение применять математический аппарат для решения задач специальности.

Задачи учебной дисциплины: в результате изучения обучающийся должен иметь следующие умения и знания.

Уметь:

У1 - применять математические методы дифференциального и интегрального исчисления для решения профессиональных задач;

У2 - применять основные положения теории вероятностей и математической статистики в профессиональной деятельности;

У3 - использовать приемы и методы математического синтеза и анализа в различных профессиональных ситуациях;

Знать:

З1 - основные понятия и методы математическо-логического синтеза и анализа логических устройств;

З2 - решать прикладные задачи методом комплексных чисел.

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих общих и профессиональных компетенций или их составляющих (элементов).

Общие компетенции.

ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

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.

ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

Профессиональные компетенции.

ПК 1.1 Бронировать перевозку пассажиров на транспорте.

ПК 1.3 Бронировать (резервировать) багажные и грузовые перевозки.

ПК 1.6 Бронировать места в гостиницах и аренду автомашин.

ПК 2.1 Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия транспорта.

ПК 2.2 Организовывать обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта.

ПК 2.3 Организовывать обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.

ПК 3.1 Обработка обращений клиентов по дистанционным каналам коммуникации.

Содержание дисциплины:

Раздел 1. Основы линейной алгебры

Раздел 2. Основы математического анализа

Раздел 3. Основы теории комплексных чисел.

Раздел 4. Основы теории вероятностей и математической статистики

ОП.07 Менеджмент и основы бережливого производства

Цели дисциплины: дать представление о сущности управления организацией, правилах выработки управленческих решений, формирования трудовых коллективов и основах управления их деятельностью и основах бережливого производства, что формирует управленческие навыки и создает основу для организации работы в сфере профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины: в результате изучения обучающийся должен

У1- использовать знания и умения в области менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности;

У2- анализировать управленческие решения и процесс их реализации;

У3- анализировать организацию работы исполнителей и систему мотивации повышения качества труда

У4 – уметь применять технологию бережливого производства при организации работы в профессиональной деятельности;

Знать:

З1- функции и виды менеджмента;

32- особенности менеджмента в области профессиональной деятельности (сервис на транспорте);

33- методы управления;

34- процесс принятия и реализации управленческих решений;

35- основы организации работы коллектива исполнителей.

36 – основы технологии бережливого производства.

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих общих и профессиональных компетенций или их составляющих (элементов).

Общие компетенции.

ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

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.

ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

Содержание дисциплины:

Раздел 1 Основы управления организацией.

Раздел 2 Специальные функции управления.

Раздел 3 Управление персоналом.

Раздел 4 Основы бережливого производства.

ОП.08 Психология делового общения и конфликтология

Цели дисциплины: Основной целью освоения учебной дисциплины «Психология общения и конфликтология» является получение студентами основных коммуникативных навыков (управление стрессами, уверенное поведение, социальные навыки), формирует представление об основных понятиях теории общения, показывает значение стратегий, средств, форм и методов успешного построения эффективного межличностного взаимодействия и деловых контактов; стратегиях поведения в конфликте и технологий разрешения конфликтных ситуаций.

Задачи дисциплины: в результате изучения обучающийся должен

Уметь:

У1 - планировать прогнозировать и анализировать деловое общение;

У2- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

У3 - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

У4 - устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;

У5 - использовать эффективные приемы управления конфликтами.

Знать:

- 31 - цели, функции, виды и уровни общения;
- 32- роли и ролевые ожидания в общении;
- 33- специфику делового общения, структуры коммуникативного акта и условий установления контакта;
- 34 - норм и правил профессионального поведения и этикета;
- 35 - механизмы взаимопонимания в общении;
- 36- техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- 37- этические принципы общения;
- 38 - влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;
- 39 - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- 310 -закономерности формирования и развития команды;
- 311- техники работы в команде.

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих общих и профессиональных компетенций или их составляющих (элементов).

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 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

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 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности;

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Содержание дисциплины:

Введение

Раздел 1. Основы психологического общения.

Раздел 2. Общение и деятельность

Раздел 3 Деловое общение.

Раздел 4. Конфликты и пути их преодоления.

Дисциплина вариативной части

ОП.09 Основы предпринимательской деятельности

Цели дисциплины: проведение и оформление хозяйственных операций, проведение расчетов с бюджетом и внебюджетными фондами.

Задачи дисциплины: в результате изучения обучающийся должен

Уметь:

У1-Оперировать кредитно-финансовыми понятиями и категориями;

У2-Ориентироваться в схемах построения и взаимодействия различных сегментов финансового рынка;

У3-Проводить анализ показателей, связанных с денежным обращением;

У4-Проводить анализ структуры государственного бюджета, источники финансирования дефицита бюджета;

У5-Составлять сравнительную характеристику различных ценных бумаг по степени доходности и риска.

Знать:

31-Осуществлять:

-оценку и переоценку основных средств;

-учет долгосрочных инвестиций;

Организовывать документооборот;

Разбираться в номенклатуре дел;

32-Источники и методы финансирования капитальных вложений;

33-Сущность инвестиционной политики государства;

34-Виды и порядок налогообложения;

Основные требования к организации и ведению налогового учета;

Схемы оптимизации налогообложения организации.

35-Алгоритм разработки учетной политики.

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих общих и профессиональных компетенций или их составляющих (элементов).

Общие компетенции.

ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

ОК 11 Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

Профессиональные компетенции.

ПК 1.1. Обращивать первичные бухгалтерские документы.

Содержание дисциплины:

Тема 1. Содержание и типология предпринимательской деятельности.

- Тема 2. История российского предпринимательства.
Тема 3. Концепция и родовые признаки бизнеса.
Тема 4. Виды предпринимательской деятельности.
Тема 5. Правовое обеспечение предпринимательской деятельности.
Тема 6. Финансовое обеспечение предпринимательской деятельности.
Тема 7. Взаимоотношения предпринимателей с финансовой системой и кредитными организациями.
Тема 8. Риски предпринимательской деятельности.
Тема 9. Система налогообложения предпринимательской деятельности.
Тема 10. Бизнес-планирование предпринимательской деятельности.

ОП.10 Экологические основы природопользования

Цели дисциплины: формирование у обучающихся экологической культуры на основе изучения закономерностей рационального взаимодействия общества и природы.

Задачи дисциплины: в результате изучения обучающийся должен

Уметь:

У1 – анализировать и прогнозировать экологические последствия различных видов производственной деятельности;

У2 – анализировать причины возникновения экологических аварий и катастроф;

У3 - выбирать методы, технологии и аппараты утилизации газовых выбросов, стоков, твердых отходов;

У4 - определять экологическую пригодность выпускаемой продукции;

У5 - оценивать состояние экологии окружающей среды на производственном объекте.

Знать:

31 - виды и классификацию природных ресурсов, условия устойчивого состояния экосистем;

32 - задачи охраны окружающей среды, природоресурсный потенциал и охраняемые природные территории Российской Федерации;

33 - основные источники и масштабы образования отходов производства;

34 - основные источники техногенного воздействия окружающую среду, способы предотвращения и улавливания выбросов, методы очистки промышленных сточных вод, принципы работы аппаратов обезвреживания и очистки газовых выбросов и стоков производств;

35 - правовые основы, правила и нормы природопользования и экологической безопасности;

36 - принципы и методы рационального природопользования, мониторинга окружающей среды, экологического контроля и экологического регулирования.

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих общих и профессиональных компетенций или их составляющих (элементов).

Общие компетенции.

ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

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.

ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

Содержание дисциплины:

Тема 1 Экологические основы природопользования.

Тема 2 Особенности взаимодействия общества и природы.

Тема 3 Современное состояние окружающей среды.

Тема 4 Глобальные проблемы экологии.

Тема 5 Государственные, правовые и социальные аспекты охраны окружающей среды.

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ЦИКЛ

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ МОДУЛИ

ПМ.01 Бронирование и продажа перевозок и услуг

Цели профессионального модуля: в результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основные виды деятельности:

ВД 01 Административно-управленческая и офисная деятельность.

ВД 02 Транспорт.

ВД 03 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.)

Задачи профессионального модуля: в результате изучения обучающийся должен

Иметь практический опыт:

ПО1- бронирования пассажирских мест на транспорте;

ПО2- бронирования (резервирования) багажных и грузовых перевозок;

ПО3- оформление (переоформление) грузовой (почтовой) документации;

ПО4- бронирование мест в гостиницах и аренды автомашин;

ПО5- расчет тарифов по оплате перевозок и услуг.

Уметь:

У1- работать с автоматизированными системами бронирования;

У2- бронировать перевозки пассажиров на транспорте;

У3- оформлять (переоформлять) билеты пассажирам в прямом и обратном направлениях;

У4- применять законодательные акты и нормативную документацию по транспортному обслуживанию при возникновении претензий и исков;

У5- бронировать (резервировать) багажные и грузовые перевозки;

У6- оформлять (переоформлять) грузовую (почтовую) документацию;

У7- бронировать места в гостиницах;

У8- организовывать трансфер;

У9- бронировать аренду автомашин;

У10- рассчитывать тарифы по оплате перевозок и услуг транспорта;

У11- вести кассовую отчетность.

Знать:

31 - технологию работы в автоматизированных системах бронирования билетов;

32 - коммерческие эксплуатационные характеристики транспорта;

33 - принципы составления расписания движения транспорта;

34 - правила и условия перевозок пассажиров и багажа;

35 - технологию электронного и автоматизированного билетооформления;

36 - особенности оформления проездных документов отдельным категориям пассажиров;

- 37 - технологию возврата и обмена билетов;
- 38 - правила и условия перевозок грузов;
- 39 - международные соглашения перевозок транспортом;
- 310 - перевозка грузов на особых условиях и опасных грузов;
- 311 - технологию бронирования (резервирования) свободных багажных и грузовых ёмкостей (по тоннажу и объёму) на транспорте;
- 312 - порядок оформления (переоформления) перевозочной документации;
- 313 - технологию бронирования гостиниц;
- 314 - технологию организации трансфера;
- 315 - технологию бронирования аренды машин;
- 316- методику расчета транспортных тарифов;
- 317- технологию взаиморасчетов.

Изучение профессионального модуля направлено на формирование следующих общих и профессиональных компетенций или их составляющих (элементов).

Общие компетенции.

ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

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.

ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

Профессиональные компетенции.

ПК 1.1 Бронировать перевозку пассажиров на транспорте.

ПК 1.2 Оформлять (переоформлять) билеты пассажирам в прямом и обратном направлениях.

ПК 1.3 Бронировать (резервировать) багажные и грузовые перевозки.

ПК 1.4 Оформлять (переоформлять) грузовую (почтовую) документацию.

ПК 1.5 Обеспечивать финансовые расчеты с пассажирами и грузоотправителями.

ПК 1.6 Бронировать места в гостиницах и аренду автомашин.

МДК.01.01 Технология бронирования перевозок и услуг.

Задачи профессионального модуля: в результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основные виды деятельности: МДК.01.01 Технология бронирования перевозок и услуг.

Иметь практический опыт:

ПО1- бронирования пассажирских мест на транспорте;

ПО2- бронирования (резервирования) багажных и грузовых перевозок;

ПО3- оформление (переоформление) грузовой (почтовой) документации;

ПО4- бронирование мест в гостиницах и аренды автомашин.

Уметь:

- У1- работать с автоматизированными системами бронирования;
- У2- бронировать перевозки пассажиров на транспорте;
- У3- оформлять (переоформлять) билеты пассажирам в прямом и обратном направлениях;
- У4- применять законодательные акты и нормативную документацию по транспортному обслуживанию при возникновении претензий и исков;
- У5- бронировать (резервировать) багажные и грузовые перевозки;
- У6- оформлять (переоформлять) грузовую (почтовую) документацию;
- У7- бронировать места в гостиницах;
- У8- организовывать трансфер;
- У9- бронировать аренду автомашин

Знать:

- 31 - технологию работы в автоматизированных системах бронирования билетов;
- 32 - коммерческие эксплуатационные характеристики транспорта;
- 33 - принципы составления расписания движения транспорта;
- 34 - правила и условия перевозок пассажиров и багажа;
- 35 - технологию электронного и автоматизированного билетооформления;
- 36 - особенности оформления проездных документов отдельным категориям пассажиров;
- 37 - технологию возврата и обмена билетов;
- 38 - правила и условия перевозок грузов;
- 39 - международные соглашения перевозок транспортом;
- 310 - перевозка грузов на особых условиях и опасных грузов;
- 311 - технологию бронирования (резервирования) свободных багажных и грузовых ёмкостей (по тоннажу и объёму) на транспорте;
- 312 - порядок оформления (переоформления) перевозочной документации;
- 313 - технологию бронирования гостиниц;
- 314 - технологию организации трансфера;
- 315 - технологию бронирования аренды машин.

МДК.01.02 Технология взаиморасчетов

Задачи профессионального модуля: в результате изучения обучающийся должен

Иметь практический опыт:

- ПО3- оформление (переоформление) грузовой (почтовой) документации;
- ПО5- расчет тарифов по оплате перевозок и услуг

Уметь:

- У3- оформлять (переоформлять) билеты пассажирам в прямом и обратном направлениях;
- У4- применять законодательные акты и нормативную документацию по транспортному обслуживанию при возникновении претензий и исков;
- У6- оформлять (переоформлять) грузовую (почтовую) документацию;
- У10- рассчитывать тарифы по оплате перевозок и услуг транспорта;
- У11- вести кассовую отчетность.

Знать:

- 31 - технологию работы в автоматизированных системах бронирования билетов;
- 32 - коммерческие эксплуатационные характеристики транспорта;
- 33 - принципы составления расписания движения транспорта;
- 34 - правила и условия перевозок пассажиров и багажа;
- 35 - технологию электронного и автоматизированного билетооформления;
- 36 - особенности оформления проездных документов отдельным категориям пассажиров;
- 37 - технологию возврата и обмена билетов;

- 38 - правила и условия перевозок грузов;
- 316- методику расчета транспортных тарифов;
- 317- технологию взаиморасчетов.

III.01 Производственная практика по профилю специальности

Цели производственной практики (по профилю специальности):

направлена на формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта и реализуется в рамках профессионального модуля по каждому из видов профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС СПО по специальности

Задачи производственной практики (по профилю специальности): в результате изучения обучающийся должен

Иметь практический опыт:

- ПО1 - бронирования пассажирских мест на транспорте;
- ПО2- бронирования (резервирования) багажных и грузовых перевозок;
- ПО3- оформления (переоформления) грузовой (почтовой) документации;
- ПО4- бронирования мест в гостиницах и аренды автомашин;
- ПО5- расчета тарифов по оплате перевозок и услуг.

Уметь:

- У1- работать с автоматизированными системами бронирования;
- У2- бронировать перевозки пассажиров на транспорте;
- У3- оформлять (переоформлять) билеты пассажирам в прямом и обратном направлениях;
- У4- осуществлять возврат и обмен билетов;
- У5- применять законодательные акты и нормативную документацию по транспортному обслуживанию при возникновении претензий и исков;
- У6- бронировать (резервировать) багажные и грузовые перевозки;
- У7- оформлять (переоформлять) грузовую (почтовую) документацию;
- У8- бронировать места в гостиницах;
- У9- организовывать трансфер;
- У10- бронировать аренду автомашин;
- У11- рассчитывать тарифы по оплате перевозок и услуг транспорта;
- У12- вести кассовую отчетность.

Знать:

- 31 - технологию работы в автоматизированных системах бронирования билетов;
- 32 - коммерческие эксплуатационные характеристики транспорта;
- 33 - принципы составления расписания движения транспорта;
- 34 - правила и условия перевозок пассажиров и багажа;
- 35 - технологию электронного и автоматизированного билетооформления;
- 36 - особенности оформления проездных документов отдельным категориям пассажиров;
- 37 - технологию возврата и обмена билетов;
- 38 - правила и условия перевозок грузов;
- 312- порядок оформления (переоформления) перевозочной документации;
- 315- технологию бронирования аренды машин.

Прохождение производственной практики направлено на формирование следующих общих и профессиональных компетенций или их составляющих (элементов).

Общие компетенции.

- ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес;
- ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество;

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность;

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности;

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий;

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации;

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Профессиональные компетенции.

ПК 1.1. Бронировать (резервировать) пассажирские, багажные и грузовые перевозки.

ПК 1.2. Оформлять и переоформлять документы по пассажирским и грузовым перевозкам.

ПК 1.3. Проводить финансовые взаиморасчеты с пассажирами и грузоотправителями.

ПК 1.4. Обеспечивать страховые программы на транспорте.

ПК 1.5. Использовать автоматизированные системы на транспорте.

ПМ.02 Организация сервиса на автомобильном транспорте

Цели профессионального модуля: в результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основные виды деятельности:

ВД 01 Административно-управленческая и офисная деятельность.

ВД 02 Транспорт.

ВД 03 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.)

Задачи профессионального модуля: в результате изучения обучающийся должен

Иметь практический опыт:

ПО1 - информационно-справочного обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта;

ПО2 - определения оптимальных возможностей и методов оказания услуг транспорта с учетом индивидуальных потребностей особых категорий пассажиров;

ПО3 - обслуживания пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления прибытия транспорта.

Уметь:

У1 – уметь грамотно и безопасно проложить маршрут доставки груза.

У2 - своевременно предоставлять пассажирам информацию о прибытии и от отправлении транспорта.

У3 - осуществлять справочное обслуживание пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта.

У4 - осуществлять обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта.

У5 - осуществлять обслуживание пассажиров в VIP- залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.

Знать:

- 31 - назначение информационно-справочных и систем на транспорте.
32 - организацию связи на транспорте.
33 - технические средства связи, применяемые в производственно-диспетчерской системе управления сервисом на транспорте.
34 - технологию информационно-справочного обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта.
35 - правила и условия перевозок категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями).
36 - перечень услуг комнаты матери и ребенка.
37 - технологию обслуживания особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта.
38 - перечень и технологию оказания услуг пассажирам в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта

Изучение профессионального модуля направлено на формирование следующих общих и профессиональных компетенций или их составляющих (элементов).

Общие компетенции.

ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

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.

ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

Профессиональные компетенции.

ПК 2.1 Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия транспорта.

ПК 2.2 Организовывать обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта.

ПК 2.3 Организовывать обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.

МДК. 02.01 Организация пассажирских перевозок на автомобильном транспорте

Задачи профессионального модуля: в результате изучения междисциплинарного курса с целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся должен

Иметь практический опыт:

ПО2- определения оптимальных возможностей и методов оказания услуг транспорта с учетом индивидуальных потребностей особых категорий пассажиров;

ПО3- обслуживания пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления прибытия транспорта.

Уметь:

У2 - своевременно предоставлять пассажирам информацию о прибытии и отправлении транспорта.

У3 - осуществлять справочное обслуживание пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта.

У4 - осуществлять обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта.

У5 - осуществлять обслуживание пассажиров в VIP- залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.

Знать:

31 - назначение информационно-справочных и систем на транспорте.

32 - организацию связи на транспорте.

33 - технические средства связи, применяемые в производственно-диспетчерской системе управления сервисом на транспорте.

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

35 - правила и условия перевозок категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями).

36 - перечень услуг комнаты матери и ребенка.

37 - технологию обслуживания особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта.

38 - перечень и технологию оказания услуг пассажирам в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.

**МДК.02.02 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия
автомобильного транспорта, предоставление услуг проката автомобиля**

Задачи профессионального модуля: в результате изучения междисциплинарного курса с целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся должен

Иметь практический опыт:

ПО1- информационно-справочного обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта;

ПО2- определения оптимальных возможностей и методов оказания услуг транспорта с учетом индивидуальных потребностей особых категорий пассажиров;

ПО3- обслуживания пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления прибытия транспорта.

Уметь:

У2 - своевременно предоставлять пассажирам информацию о прибытии и отправлении транспорта.

У3 - осуществлять справочное обслуживание пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта.

У4 - осуществлять обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта.

У5 - осуществлять обслуживание пассажиров в VIP- залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.

Знать:

31 - назначение информационно-справочных и систем на транспорте.

- 32 - организацию связи на транспорте.
- 33 - технические средства связи, применяемые в производственно-диспетчерской системе управления сервисом на транспорте.
- 34 - технологию информационно-справочного обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта.
- 35 - правила и условия перевозок категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями).
- 36 - перечень услуг комнаты матери и ребенка.
- 37 - технологию обслуживания особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта.
- 38 - перечень и технологию оказания услуг пассажирам в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.

МДК.02.03 Организация безопасности на автомобильном транспорте

Иметь практический опыт:

ПО1 - информационно-справочного обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта.

ПО2 - определения оптимальных возможностей и методов оказания услуг транспорта с учетом индивидуальных потребностей особых категорий пассажиров.

Уметь:

У1 - работать с техническими средствами связи.

У2 - своевременно предоставлять пассажирам информацию о прибытии и отправлении транспорта.

У3 - осуществлять справочное обслуживание пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта.

У4 - осуществлять обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта.

Знать:

31 - назначение информационно-справочных и систем на транспорте.

32 - организацию связи на транспорте.

33 - технические средства связи, применяемые в производственно-диспетчерской системе управления сервисом на транспорте.

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

35 - правила и условия перевозок категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями).

37 - технологию обслуживания особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта.

УП.02.01 Учебная практика

Цели учебной практики: направлена на формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта и реализуется в рамках профессиональных модулей по видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.

Задачи учебной практики: в результате изучения студент должен иметь следующий практический опыт, умения и знания.

Иметь практический опыт:

ПО1 - внимательного изучения документов на перевозку грузов;

ПО2 – вести деловые переговоры с клиентом;

ПО3 – заполнения транспортных документов.

Уметь:

У1- работать с техническими средствами связи;
У2- осуществлять справочное обслуживание клиентов;
У3- осуществлять деловую переписку с клиентом;
У4- осуществлять заполнение транспортных документов (авиа, морские и автомобильные транспортные накладные).

Знать:

З1- правила ведения телефонных переговоров;
З2 - правила написания деловых писем;
З3- правила оформления и заполнения транспортных документов (авиа, морские и автомобильные транспортные накладные).

Прохождение учебной практики направлено на формирование следующих общих и профессиональных компетенций или их составляющих (элементов).

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 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

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 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности;

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Профессиональные компетенции.

ПК 1.2. Оформлять и переоформлять документы по пассажирским и грузовым перевозкам

ПК 2.3. Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия транспорта.

ПК 2.4. Организовывать предоставление услуг проката автомобилей.

ПК 2.5. Организовывать, проводить и контролировать мероприятия по обеспечению безопасности на маршрутах движения, на автотранспортных средствах и на автотранспортном предприятии.

ПК 2.6. Организовывать деятельность служб сервиса на транспорте при нарушениях графика движения транспортных средств.

ПК 2.8. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования по отдельным видам транспорта и объектам транспортной инфраструктуры.

ПК 3.1 Обработка обращений клиентов по дистанционным каналам коммуникации.

Содержание дисциплины:

Раздел 1 Отработка дэмоэкзамена

Введение.

Цель и задачи проведения дэмоэкзамена.

Тема 1.1 Инструкция по охране труда. Изучение протоколов.

Тема 1. Изучение инфраструктурного листа.

Воспитательный компонент.

Презентация «Компетенция экспедирование грузов».

Тема 3. Изучение плана застройки компетенции.

Тема 4. Изучение критериев оценки. Отработка критериев на примерах.

Тема 5. Изучение заявок от клиентов.

Тема 6. Характеристика транспорта.

Тема 7. Тарифы компании.

Тема 8. Изучение грузов.

Тема 9. Изучение базисных условий поставок грузов.

Тема 10. Затраты перевозчика.

ПП.02.01 Производственная практика по профилю специальности

Цели производственной практики (по профилю специальности):

направлена на формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта и реализуется в рамках профессионального модуля по каждому из видов профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС СПО по специальности

Задачи производственной практики (по профилю специальности): в результате изучения обучающийся должен

Иметь практический опыт:

ПО1- информационно-справочного обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта;

ПО2- определения оптимальных возможностей и методов оказания услуг транспорта с учетом индивидуальных потребностей особых категорий пассажиров;

ПО3- обслуживания пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта;

Уметь:

У1- работать с техническими средствами связи;

У2- своевременно предоставлять пассажирам информацию о прибытии и отправлениях транспорта;

У3- осуществлять справочное обслуживание пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта;

У4- осуществлять обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта;

У5- осуществлять обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта;

Знать:

31- назначение информационно-справочных и консалтинговых систем на транспорте;

32- организацию связи на транспорте;

33- технические средства связи, применяемые в производственно-диспетчерской системе управления сервисом на транспорте;

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

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

36- перечень услуг комнаты матери и ребенка;

37- технологию обслуживания особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта;

38- перечень и технологию оказания услуг пассажирам в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта

Прохождение производственной практики направлено на формирование следующих общих и профессиональных компетенций или их составляющих (элементов).

Общие компетенции.

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес;

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество;

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность;

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;

ОК5.Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности;

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий;

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации;

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Профессиональные компетенции.

ПК 2.1. Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия транспорта.

ПК 2.2. Организовывать обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта.

ПК 2.3. Организовывать обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.

**ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего.
Специалист контактных информационных центров**

Цели профессионального модуля: в результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основные виды деятельности:

ВД 03 Освоение профессии рабочего, должности служащего. *Специалист контактных информационных центров.*

Задачи профессионального модуля: в результате изучения обучающийся должен Иметь практический опыт:

ПО1 – информационно-справочного обслуживания клиентов;

ПО2 – приема и регистрации жалоб и обращений клиентов.

Уметь:

У1- Пользоваться персональным компьютером (ПК) и его периферийными устройствами, оргтехникой.

У2-Использовать специализированные программные приложения и информационно-коммуникационную сеть «Интернет» для выполнения рабочих задач;

У3-Работать с большим массивом информационных данных.

У4Выявлять потребность клиента в получении информации с помощью разных типов вопросов.

У5-Выбирать оптимальный алгоритм обслуживания клиента.

У6-Устанавливать коммуникацию с клиентами организации с целью предоставления актуальной информации общего характера.

У7 -Резюмировать полученную от клиента информацию.

У8 -Вносить информацию в программы и базы данных организации.

У9 -Формировать письменные ответы на запросы клиентов.

У10- Взаимодействовать с коллегами для решения рабочих задач.

У11 -Разрешать конфликтные ситуации при взаимодействии с клиентами.

У12 -Оформлять заказы на услуги.

У13-Сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия с клиентами организации.

У14 -Определять причины возникновения технических проблем и устранять их в требуемые сроки.

У15- Вносить информацию об обращении клиента за технической поддержкой и статусе выполнения запроса в базу данных в определенном организацией порядке.

У16 -Регистрировать претензионные обращения клиентов и корректировать их статус.

У17 -Определять причины возникновения претензий и информировать о них соответствующие подразделения.

У18-Предоставлять клиенту информацию о принятом решении по его претензионному обращению.

Знать:

31 -Стандарты и методические документы организации в сфере коммуникации с клиентами организации.

32- Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне;

33 -Инструкции, процедуры и сценарии обработки контактов.

34 -Требования, предъявляемые к обработке контактов с клиентами.

35 -Порядок взаимодействия между сотрудниками и подразделениями в организации.

36 -Законодательство Российской Федерации о персональных данных и в области информационной безопасности.

37 -Требования охраны труда и пожарной безопасности;

38- Понятия банковской и/или коммерческой тайны.

39- Стандарты оформления документов в организации.

310 -Правила деловой переписки и письменного этикета.

- 311 -Организационная структура организации.
- 312- Правила делового общения и речевого этикета.
- 313- Специализированное программное обеспечение, используемое в работе по удаленному информационно-справочному обслуживанию клиентов.
- 314 -Стандарты и методические документы организации в сфере продаж услуг организации.
- 315- Инструкции, процедуры и сценарии обработки заказов клиентов.
- 3 16-Порядок взаимодействия между сотрудниками и подразделениями в организации.
- 317 -Формы и способы оплаты услуг организации.
- 318 -Возможные технические неисправности, сбои в работе.
- 319 -Основные положения законодательных и нормативных правовых актов, регулирующие предмет деятельности организации, осуществляющей дистанционное информационно-справочное обслуживание.
- 320- Стандарты и методические документы организации по работе с претензиями клиентов.
- 321 -Алгоритмы решения конфликтных ситуаций с клиентами.
- 322 -Стандарты оформления документов в организации.

Изучение профессионального модуля направлено на формирование следующих общих и профессиональных компетенций или их составляющих (элементов).

Общие компетенции.

ОК 01 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 02 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 03 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 04 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 05 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 06 Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 07 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 08 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 09 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Профессиональные компетенции.

ПК.3.1 Обработка обращений клиентов по дистанционным каналам коммуникации.

МДК.03.01 Организация работы специалиста контактных информационных центров

Иметь практический опыт:

ПО1 – информационно-справочного обслуживания клиентов;

ПО2 – приема и регистрации жалоб и обращений клиентов.

Уметь:

У1- Пользоваться персональным компьютером (ПК) и его периферийными

устройствами, оргтехникой.

У2-Использовать специализированные программные приложения и информационно-коммуникационную сеть «Интернет» для выполнения рабочих задач;

У3-Работать с большим массивом информационных данных.

У4Выявлять потребность клиента в получении информации с помощью разных типов вопросов.

У5-Выбирать оптимальный алгоритм обслуживания клиента.

У6-Устанавливать коммуникацию с клиентами организации с целью предоставления актуальной информации общего характера.

У7 -Резюмировать полученную от клиента информацию.

У8 -Вносить информацию в программы и базы данных организации.

У9 -Формировать письменные ответы на запросы клиентов.

У10- Взаимодействовать с коллегами для решения рабочих задач.

У11 -Разрешать конфликтные ситуации при взаимодействии с клиентами.

У12 -Оформлять заказы на услуги.

У13-Сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия с клиентами организации.

У14 -Определять причины возникновения технических проблем и устранять их в требуемые сроки.

У15- Вносить информацию об обращении клиента за технической поддержкой и статусе выполнения запроса в базу данных в определенном организацией порядке.

У16 -Регистрировать претензионные обращения клиентов и корректировать их статус.

У17 -Определять причины возникновения претензий и информировать о них соответствующие подразделения.

У18-Предоставлять клиенту информацию о принятом решении по его претензионному обращению.

Знать:

31 -Стандарты и методические документы организации в сфере коммуникации с клиентами организации.

32- Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне;

33 -Инструкции, процедуры и сценарии обработки контактов.

34 -Требования, предъявляемые к обработке контактов с клиентами.

35 -Порядок взаимодействия между сотрудниками и подразделениями в организации.

36 -Законодательство Российской Федерации о персональных данных и в области информационной безопасности.

37 -Требования охраны труда и пожарной безопасности;

38- Понятия банковской и/или коммерческой тайны.

39- Стандарты оформления документов в организации.

310 -Правила деловой переписки и письменного этикета.

311 -Организационная структура организации.

312- Правила делового общения и речевого этикета.

313- Специализированное программное обеспечение, используемое в работе по удаленному информационно-справочному обслуживанию клиентов.

314 -Стандарты и методические документы организации в сфере продаж услуг организации.

315- Инструкции, процедуры и сценарии обработки заказов клиентов.

316-Порядок взаимодействия между сотрудниками и подразделениями в организации.

317 -Формы и способы оплаты услуг организации.

318 -Возможные технические неисправности, сбои в работе.

319 -Основные положения законодательных и нормативных правовых актов, регулирующие предмет деятельности организации, осуществляющей дистанционное информационно-справочное обслуживание.

320- Стандарты и методические документы организации по работе с претензиями клиентов.

321 -Алгоритмы решения конфликтных ситуаций с клиентами.

322 -Стандарты оформления документов в организации.

УП.03.01 Учебная практика

Цели учебной практики: направлена на формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта и реализуется в рамках профессиональных модулей по видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.

Задачи учебной практики: в результате изучения студент должен иметь следующий практический опыт, умения и знания.

Иметь практический опыт:

ПО1 – информационно-справочного обслуживания клиентов;

ПО2 – приема и регистрации жалоб и обращений клиентов.

Уметь:

У1- Пользоваться персональным компьютером (ПК) и его периферийными устройствами, оргтехникой.

У2-Использовать специализированные программные приложения и информационно-коммуникационную сеть «Интернет» для выполнения рабочих задач;

У3-Работать с большим массивом информационных данных.

У4Выявлять потребность клиента в получении информации с помощью разных типов вопросов.

У5-Выбирать оптимальный алгоритм обслуживания клиента.

У6-Устанавливать коммуникацию с клиентами организации с целью предоставления актуальной информации общего характера.

У7 -Резюмировать полученную от клиента информацию.

У8 -Вносить информацию в программы и базы данных организации.

У9 -Формировать письменные ответы на запросы клиентов.

У10- Взаимодействовать с коллегами для решения рабочих задач.

У11 -Разрешать конфликтные ситуации при взаимодействии с клиентами.

У12 -Оформлять заказы на услуги.

У13-Сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия с клиентами организации.

У14 -Определять причины возникновения технических проблем и устранять их в требуемые сроки.

У15- Вносить информацию об обращении клиента за технической поддержкой и статусе выполнения запроса в базу данных в определенном организацией порядке.

У16 -Регистрировать претензионные обращения клиентов и корректировать их статус.

У17 -Определять причины возникновения претензий и информировать о них соответствующие подразделения.

У18-Предоставлять клиенту информацию о принятом решении по его претензионному обращению.

Знать:

31 -Стандарты и методические документы организации в сфере коммуникации с клиентами организации.

32- Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности,

применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне;

33 -Инструкции, процедуры и сценарии обработки контактов.

34 -Требования, предъявляемые к обработке контактов с клиентами.

35 -Порядок взаимодействия между сотрудниками и подразделениями в организации.

36 -Законодательство Российской Федерации о персональных данных и в области информационной безопасности.

37 -Требования охраны труда и пожарной безопасности;

38- Понятия банковской и/или коммерческой тайны.

39- Стандарты оформления документов в организации.

310 -Правила деловой переписки и письменного этикета.

311 -Организационная структура организации.

312- Правила делового общения и речевого этикета.

313- Специализированное программное обеспечение, используемое в работе по удаленному информационно-справочному обслуживанию клиентов.

314 -Стандарты и методические документы организации в сфере продаж услуг организации.

315- Инструкции, процедуры и сценарии обработки заказов клиентов.

3 16-Порядок взаимодействия между сотрудниками и подразделениями в организации.

317 -Формы и способы оплаты услуг организации.

318 -Возможные технические неисправности, сбои в работе.

319 -Основные положения законодательных и нормативных правовых актов, регулирующие предмет деятельности организации, осуществляющей дистанционное информационно-справочное обслуживание.

320- Стандарты и методические документы организации по работе с претензиями клиентов.

321 -Алгоритмы решения конфликтных ситуаций с клиентами.

322 -Стандарты оформления документов в организации.

Изучение профессионального модуля направлено на формирование следующих общих и профессиональных компетенций или их составляющих (элементов).

Общие компетенции.

ОК 01 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 02 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 03 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 04 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 05 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 06 Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 07 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 08 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 09 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Профессиональные компетенции.

ПК.3.1 Обработка обращений клиентов по дистанционным каналам коммуникации.

Содержание дисциплины:

Раздел 1 Практика формирования первичных профессиональных навыков.

Раздел 2 Организационная практика.

ПП.03.01 Производственная практика по профилю специальности

Цели производственной практики (по профилю специальности): направлена на формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта и реализуется в рамках профессионального модуля по каждому из видов профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС СПО по специальности

Задачи производственной практики (по профилю специальности): в результате изучения обучающийся должен

Иметь практический опыт:

ПО1 – информационно-справочного обслуживания клиентов;

ПО2 – приема и регистрации жалоб и обращений клиентов.

Уметь:

У1- Пользоваться персональным компьютером (ПК) и его периферийными устройствами, оргтехникой.

У2-Использовать специализированные программные приложения и информационно-коммуникационную сеть «Интернет» для выполнения рабочих задач;

У3-Работать с большим массивом информационных данных.

У4Выявлять потребность клиента в получении информации с помощью разных типов вопросов.

У5-Выбирать оптимальный алгоритм обслуживания клиента.

У6-Устанавливать коммуникацию с клиентами организации с целью предоставления актуальной информации общего характера.

У7 -Резюмировать полученную от клиента информацию.

У8 -Вносить информацию в программы и базы данных организации.

У9 -Формировать письменные ответы на запросы клиентов.

У10- Взаимодействовать с коллегами для решения рабочих задач.

У11 -Разрешать конфликтные ситуации при взаимодействии с клиентами.

У12 -Оформлять заказы на услуги.

У13-Сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия с клиентами организации.

У14 -Определять причины возникновения технических проблем и устранять их в требуемые сроки.

У15- Вносить информацию об обращении клиента за технической поддержкой и статусе выполнения запроса в базу данных в определенном организацией порядке.

У16 -Регистрировать претензионные обращения клиентов и корректировать их статус.

У17 -Определять причины возникновения претензий и информировать о них соответствующие подразделения.

У18-Предоставлять клиенту информацию о принятом решении по его претензионному обращению.

Знать:

31 -Стандарты и методические документы организации в сфере коммуникации с клиентами организации.

32- Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности,

применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне;

33 -Инструкции, процедуры и сценарии обработки контактов.

34 -Требования, предъявляемые к обработке контактов с клиентами.

35 -Порядок взаимодействия между сотрудниками и подразделениями в организации.

36 -Законодательство Российской Федерации о персональных данных и в области информационной безопасности.

37 -Требования охраны труда и пожарной безопасности;

38- Понятия банковской и/или коммерческой тайны.

39- Стандарты оформления документов в организации.

310 -Правила деловой переписки и письменного этикета.

311 -Организационная структура организации.

312- Правила делового общения и речевого этикета.

313- Специализированное программное обеспечение, используемое в работе по удаленному информационно-справочному обслуживанию клиентов.

314 -Стандарты и методические документы организации в сфере продаж услуг организации.

315- Инструкции, процедуры и сценарии обработки заказов клиентов.

3 16-Порядок взаимодействия между сотрудниками и подразделениями в организации.

317 -Формы и способы оплаты услуг организации.

318 -Возможные технические неисправности, сбои в работе.

319 -Основные положения законодательных и нормативных правовых актов, регулирующие предмет деятельности организации, осуществляющей дистанционное информационно-справочное обслуживание.

320- Стандарты и методические документы организации по работе с претензиями клиентов.

321 -Алгоритмы решения конфликтных ситуаций с клиентами.

322 -Стандарты оформления документов в организации.

Изучение профессионального модуля направлено на формирование следующих общих и профессиональных компетенций или их составляющих (элементов).

Общие компетенции.

ОК 01 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 02 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 03 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 04 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 05 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 06 Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 07 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 08 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 09 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Профессиональные компетенции.

ПК.3.1 Обработка обращений клиентов по дистанционным каналам коммуникации.