

КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

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

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

Форма обучения	заочная	
	на базе 9 кл.	на базе 11 кл.
Группа		ЗЭ-31
Курс		2
Семестр		-
Форма промежуточной аттестации		дифференцированный зачёт

Разработчик:

Преподаватель СПБ ГБПОУ «АТТ» Сеницына Е.Б.

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

Председатель ЦК Мордовец Д.А.

Проверено:

Методист Жуковская А.В.

Зав. методическим кабинетом Мельникова Е.В.

Рекомендовано и одобрено:
Методическим советом СПБ ГБПОУ «АТТ»
Протокол № 4 от «29» марта 2023 г.

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

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

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

Утверждено
Приказом директора СПБ ГБПОУ «АТТ»
№ 872/149а от «26» апреля 2023 г.

1 Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

1.1 Общие положения

Контрольно-оценочные средства (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу по междисциплинарному курсу МДК 02.02 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта, предоставление услуг проката автомобилей.

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

1.2 Результаты освоения, критерии и методы оценки

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
Уметь:		
У2 - своевременно предоставлять пассажирам информацию о прибытии и отправления транспорта	- использовать методы обследования пассажиропотоков; - выполнять графическое изображение изменений пассажиропотока; - выбор рациональной схемы движения.	Практические работы. Дифференцированный зачёт.
У3 - осуществлять справочное обслуживание пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта	- выполнять поиск и распространение информации и информационных услуг в пунктах отправления и прибытия транспорта.	Практические работы. Дифференцированный зачёт.
У4 - осуществлять обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта	- выполнение требований по качеству обслуживания особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями).	Практические работы. Дифференцированный зачёт.
У5 - осуществлять обслуживание пассажиров в VIP- залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта	- выполнение правил обслуживания пассажиров; - применение логистической концепции построения модели обслуживания клиентов в бизнес-салонах терминальных систем пунктов отправления и прибытия транспорта.	Практические работы. Дифференцированный зачёт.
Знать:		
З1 - назначение информационно-справочных и систем на транспорте	- систематизация требований к организации труда специалиста по сервису; - определение дотранспортного,	Практические работы. Дифференцированный зачёт.

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
	транспортного и послетранспортного обслуживания	
32 - организацию связи на транспорте	- перечисление и описание оборудования тяговых подстанций и распределительных устройств; - описание принципа действия релейной защиты и устройств автоматизации систем электроснабжения.	Практические работы. Дифференцированный зачёт.
33 - технические средства связи, применяемые в производственно-диспетчерской системе управления сервисом на транспорте	- системы видеонаблюдения; - радиочастотная идентификация; - пространственная идентификация.	Практические работы. Дифференцированный зачёт.
34 -технологию информационно-справочного обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта	- систематизация требований, предъявляемых к расписаниям, остановочным пунктам, терминальным системам обслуживания.	Практические работы. Дифференцированный зачёт.
35 - правила и условия перевозок категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями)	- систематизация требований техники безопасности при перевозке пассажиров и багажа; - выбор и обоснование выбора маршрутов.	Практические работы. Дифференцированный зачёт.
36 - перечень услуг комнаты матери и ребенка	- планирование мероприятий по обслуживанию клиентов в комнате матери и ребенка.	Практические работы. Дифференцированный зачёт.
37 - технологию обслуживания особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта	- планирование и организация мероприятий по обслуживанию особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта.	Практические работы. Дифференцированный зачёт.
38 - перечень и технологию оказания услуг пассажирам в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта	- планирование и организация мероприятий по оказанию услуг пассажирам в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.	Практические работы. Дифференцированный зачёт.

1.3 Распределение контрольных заданий по элементам умений и знаний

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

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

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

Наименование разделов и тем по программе	Тип контрольного задания											
	У2	У3	У4	У5	З1	З2	З3	З4	З5	З6	З7	З8
инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями.												
Тема 7.2 Перечень услуг, предоставляемых комнатой матери и ребенка.										B17		
Тема 7.3 Льготы пассажирам по оплате проезда и перевозки маломобильных граждан.			B18								B18	
Тема 7.4 Оформление проездных документов по ручной технологии и через Интернет для особых категорий пассажиров.			B19								B19	
Тема 7.5 Направления совершенствования транспортных услуг для отдельных категорий пассажиров. Определение оптимальных возможностей и методов оказания услуг на автомобильном транспорте с учетом индивидуальных потребностей особых категорий пассажиров.			B20								B20	
Раздел 8 Обслуживание пассажиров VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия												

Наименование разделов и тем по программе	Тип контрольного задания											
	У2	У3	У4	У5	З1	З2	З3	З4	З5	З6	З7	З8
транспорта												
Тема 8.1 Группы пассажиров, пользующиеся услугами vip-залов.				В21						ПР2		В21
Тема 8.2 Перечень и технология оказания услуг пассажиров в vip-залах. Процедура регистрации и оформления багажа.				В22								В22
Тема 8.3 Обслуживание пассажиров бизнес-класса. Перечень дополнительных услуг по обслуживанию клиентов бизнес-класса.				В23 В24								В23 В24
Раздел 9 Прокат транспортных средств, страхование и прочие услуги												
Тема 9.1 Обслуживание и прокат транспортных средств.							В25					
Тема 9.2 Парковка. Стоянки и гаражи.								В26				
Тема 9.3 Заправка транспортных средств топливом.								В27				
Тема 9.4 Основные понятия страхования.							В28					
Тема 9.5 Страхование на автомобильном транспорте.							В29					
Тема 9.6 Определение местонахождения												В30

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

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

2 Пакет экзаменатора

2.1 Условия проведения

Условия проведения: зачёт проводится одновременно для всей группы на последнем занятии, в виде письменного ответа на один вопрос.

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

- две практические работы.

Количество контрольных заданий: 30 вопросов.

Требования к содержанию, объёму, оформлению и представлению: в каждом варианте один вопрос.

Время проведения: 90 минут.

Оборудование: не используется.

Учебно-методическая и справочная литература: не используется.

Порядок подготовки: с условиями проведения и критериями оценивания студенты знакомятся на первом занятии, вопросы рассматриваются на занятиях во время лабораторно-экзаменационной сессии.

Порядок проведения:

перед началом зачёта преподаватель проводит инструктаж по выполнению ответа;

при выполнении задания студент должен внимательно прочитать вопрос, и дать наиболее полный и правильный ответ.

2.2 Критерии и система оценивания

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

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

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

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

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

3 Пакет экзаменуемого

3.1 Перечень вопросов для подготовки к дифференцированному зачёту

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