

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

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

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

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

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Профессиональный модуль: ПМ.03 Освоение профессии рабочего,  
должности служащего. Специалист  
контактных информационных центров

Специальность: 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

Форма обучения	заочная	
	на базе 9 кл.	на базе 11 кл.
Группа	-	ЗС-35
Курс	-	1
Семестр	-	-
Обязательная аудиторная нагрузка, в т.ч.:	-	30
- лекции, уроки, час.	-	18
- практические занятия, час.	-	4
- лабораторные занятия, час.	-	-
- курсовой проект/работа, час.	-	-
- промежуточная аттестация, час.	-	8
Консультации, час	-	8
Практика в т.ч. дифференцированный зачёт:	-	-
- учебная практика, час.	-	-
- производственная практика, час.	-	-
Самостоятельная работа, час.	-	226
Итого объём образовательной программы, час.	-	264
Форма промежуточной аттестации	-	экзамен по профессиональному модулю

2023 г.

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) среднего профессионального образования (далее СПО) по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта), утвержденного приказом Министерства просвещения РФ № 777 от 26 августа 2022 года.

Разработчик:

Преподаватель СПб ГБПОУ «АТТ» Мордовец Д.А.

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:

Зав. библиотекой Кузнецова В.В.

Методист Жуковская А.В.

Зав. методическим кабинетом Мельникова Е.В.

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

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

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

## Содержание

1	Общая характеристика программы	3
1.1	Цели и планируемые результаты освоения программы	3
1.2	Использование часов вариативной части образовательной программы	5
1.3	Распределение практического опыта, умений и знаний по элементам профессионального модуля	6
2	Структура и содержание программы	9
2.1	Структура и объём программы	9
2.2	Распределение нагрузки по курсам и семестрам	10
2.3	Тематический план и содержание программы	12
3	Условия реализации программы	21
3.1	Материально-техническое обеспечение программы	21
3.2	Информационное обеспечение программы	22
4	Контроль и оценка результатов освоения программы	23
4.1	Результаты освоения, критерии и методы оценки программы	23
4.2	Формы промежуточной аттестации	26
	Приложение 1 Комплект контрольно-оценочных средств по профессиональному модулю	28
	Приложение 2 Комплект контрольно-оценочных средств по междисциплинарному курсу МДК. 03.01 Организация работы специалиста контактных информационных центров	
	Приложение 3 Комплект контрольно-оценочных средств по УП. 03.01 Учебная практика	
	Приложение 3 Комплект контрольно-оценочных средств по ПП. 03.01 Производственная практика	
	Приложение 4 Комплект контрольно-оценочных средств по ПМ.03.ЭК Экзамен по профессиональному модулю	

## 1 Общая характеристика программы

### 1.1 Цели и планируемые результаты освоения программы

**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  
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.

У4 Выявлять 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. 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 гражданскую и патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных 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 иностранных языках.

Профессиональные компетенции.

ПК.3.1 Обработка обращений клиентов по дистанционным каналам коммуникации.

## 1.2 Использование часов вариативной части образовательной программы

Профессиональный модуль предусматривает использование часов вариативной части.

<b>Знания и умения, которые углубляются</b>	<b>Наименование раздела, темы</b>	<b>Количество часов</b>	<b>Обоснование включения в рабочую программу</b>
У9-Формировать письменные ответы на запросы клиентов	Раздел 6 Взаиморасчеты с клиентами	20	Для получения умений по написанию письменных ответов клиентов
У10- Взаимодействовать с коллегами для решения рабочих задач	Раздел 5. Ознакомление с технологией приема и регистрация жалоб и претензий клиентов	20	Для приобретения навыков по взаимодействию с коллегами
У11-Разрешать конфликтные ситуации при взаимодействии с клиентами	Раздел 6 Взаиморасчеты с клиентами	20	Для получения знаний о разрешении конфликтных ситуаций при возникновении с клиентами
У12-Оформлять заказы на услуги	Раздел 6 Взаиморасчеты с клиентами	24	Для получения знаний об оформлении заказов на услуги
У18 -Предоставлять клиенту информацию о принятом решении по его претензионному обращению	Раздел 6 Взаиморасчеты с клиентами	18	Для более расширенного изучения претензионных обращений
314- Стандарты и методические документы организации в сфере продаж услуг организации	Учебная практика УП 03.01	36	Формирование умений и приобретение первоначального практического опыта
321 - Алгоритмы решения конфликтных ситуаций с клиентами	Промежуточная аттестация в форме экзамена по профессиональному модулю	18	Контроль и оценка результатов освоения
<b>Итого</b>		<b>156</b>	

### 1.3 Распределение практического опыта, умений и знаний по элементам профессионального модуля

Наименование элемента профессионального модуля	Практический опыт, умения и знания
МДК.03.01 Организация работы специалиста контактных информационных центров	<p><u>Иметь практический опыт:</u>            ПО1 – информационно-справочного обслуживания клиентов;            ПО2 – приема и регистрации жалоб и обращений клиентов</p> <p><u>Уметь:</u>            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            У4-Выявлять 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</p> <p><u>Знать:</u>            З1-Стандарты и методические документы организации в сфере коммуникации с клиентами организации            З2-Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки</p>

Наименование элемента профессионального модуля	Практический опыт, умения и знания
	<p>сотрудников на индивидуальном уровне;</p> <p>33-Инструкции, процедуры и сценарии обработки контактов</p> <p>34-Требования, предъявляемые к обработке контактов с клиентами</p> <p>35-Порядок взаимодействия между сотрудниками и подразделениями в организации</p> <p>36-Законодательство Российской Федерации о персональных данных и в области информационной безопасности</p> <p>37-Требования охраны труда и пожарной безопасности;</p> <p>38-Понятия банковской и/или коммерческой тайны</p> <p>39-Стандарты оформления документов в организации</p> <p>310-Правила деловой переписки и письменного этикета</p> <p>311-Организационная структура организации</p> <p>312-Правила делового общения и речевого этикета</p> <p>313-Специализированное программное обеспечение, используемое в работе по удаленному информационно-справочному обслуживанию клиентов</p> <p>314-Стандарты и методические документы организации в сфере продаж услуг организации.</p> <p>315-Инструкции, процедуры и сценарии обработки заказов клиентов</p> <p>316-Порядок взаимодействия между сотрудниками и подразделениями в организации</p> <p>317 -Формы и способы оплаты услуг организации</p> <p>318-Возможные технические неисправности, сбои в работе</p> <p>319-Основные положения законодательных и нормативных правовых актов, регулирующие предмет деятельности организации, осуществляющей дистанционное информационно-справочное обслуживание</p> <p>320-Стандарты и методические документы организации по работе с претензиями клиентов</p> <p>321-Алгоритмы решения конфликтных ситуаций с клиентами</p>
УП.03.01 Учебная практика	<p><u>Иметь практический опыт:</u></p> <p>ПО1 – информационно-справочного обслуживания клиентов;</p> <p>ПО2 – приема и регистрации жалоб и обращений клиентов</p> <p><u>Уметь:</u></p> <p>У1- Пользоваться персональным компьютером (ПК) и его периферийными устройствами, оргтехникой</p> <p>У2 Использовать специализированные программные приложения и информационно-коммуникационную сеть «Интернет» для выполнения рабочих задач;</p> <p>У3 Работать с большим массивом информационных данных</p> <p>У4Выявлять потребность клиента в получении информации с помощью разных типов вопросов</p> <p>У5 Выбирать оптимальный алгоритм обслуживания клиента</p> <p>У6 Устанавливать коммуникацию с клиентами организации</p>

Наименование элемента профессионального модуля	Практический опыт, умения и знания
	<p>с целью предоставления актуальной информации общего характера</p> <p>У7 Резюмировать полученную от клиента информацию</p> <p>У8 Вносить информацию в программы и базы данных организации</p> <p>У9 Формировать письменные ответы на запросы клиентов</p> <p>У10 Взаимодействовать с коллегами для решения рабочих задач</p> <p>У11 Разрешать конфликтные ситуации при взаимодействии с клиентами</p> <p>У12 Оформлять заказы на услуги</p> <p>У13 Сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия с клиентами организации</p> <p>У14 Определять причины возникновения технических проблем и устранять их в требуемые сроки</p> <p>У15 Вносить информацию об обращении клиента за технической поддержкой и статусе выполнения запроса в базу данных в определенном организацией порядке</p> <p>У16 Регистрировать претензионные обращения клиентов и корректировать их статус</p> <p>У17 Определять причины возникновения претензий и информировать о них соответствующие подразделения</p> <p>У18 Предоставлять клиенту информацию о принятом решении по его претензионному обращению</p>
	<p>Знать:</p> <p>31 Стандарты и методические документы организации в сфере коммуникации с клиентами организации</p> <p>32 Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне;</p> <p>33 Инструкции, процедуры и сценарии обработки контактов</p> <p>34 Требования, предъявляемые к обработке контактов с клиентами</p> <p>35 Порядок взаимодействия между сотрудниками и подразделениями в организации</p> <p>36 Законодательство Российской Федерации о персональных данных и в области информационной безопасности</p> <p>37 Требования охраны труда и пожарной безопасности;</p> <p>38 Понятия банковской и/или коммерческой тайны</p> <p>39 Стандарты оформления документов в организации</p> <p>310 Правила деловой переписки и письменного этикета</p> <p>311 Организационная структура организации</p> <p>312 Правила делового общения и речевого этикета</p> <p>313 Специализированное программное обеспечение, используемое в работе по удаленному информационно-справочному обслуживанию клиентов</p> <p>314 Стандарты и методические документы организации в сфере продаж услуг организации.</p> <p>315 Инструкции, процедуры и сценарии обработки заказов клиентов</p>

Наименование элемента профессионального модуля	Практический опыт, умения и знания
	<p>3 16Порядок взаимодействия между сотрудниками и подразделениями в организации</p> <p>317 Формы и способы оплаты услуг организации</p> <p>318 Возможные технические неисправности, сбои в работе</p> <p>319 Основные положения законодательных и нормативных правовых актов, регулирующие предмет деятельности организации, осуществляющей дистанционное информационно-справочное обслуживание</p> <p>320 Стандарты и методические документы организации по работе с претензиями клиентов</p> <p>321 Алгоритмы решения конфликтных ситуаций с клиентами</p> <p>322 Стандарты оформления документов в организации</p>
<p>ПП.03.01 Производственная практика (по профилю специальности)</p>	<p><u>Иметь практический опыт:</u></p> <p>ПО1 – информационно-справочного обслуживания клиентов;</p> <p>ПО2 – приема и регистрации жалоб и обращений клиентов</p> <p><u>Уметь:</u></p> <p>У1- Пользоваться персональным компьютером (ПК) и его периферийными устройствами, оргтехникой</p> <p>У2 Использовать специализированные программные приложения и информационно-коммуникационную сеть «Интернет» для выполнения рабочих задач;</p> <p>У3 Работать с большим массивом информационных данных</p> <p>У4Выявлять потребность клиента в получении информации с помощью разных типов вопросов</p> <p>У5 Выбирать оптимальный алгоритм обслуживания клиента</p> <p>У6 Устанавливать коммуникацию с клиентами организации с целью предоставления актуальной информации общего характера</p> <p>У7 Резюмировать полученную от клиента информацию</p> <p>У8 Вносить информацию в программы и базы данных организации</p> <p>У9 Формировать письменные ответы на запросы клиентов</p> <p>У10 Взаимодействовать с коллегами для решения рабочих задач</p> <p>У11 Разрешать конфликтные ситуации при взаимодействии с клиентами</p> <p>У12 Оформлять заказы на услуги</p> <p>У13 Сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия с клиентами организации</p> <p>У14 Определять причины возникновения технических проблем и устранять их в требуемые сроки</p> <p>У15 Вносить информацию об обращении клиента за технической поддержкой и статусе выполнения запроса в базу данных в определенном организацией порядке</p> <p>У16 Регистрировать претензионные обращения клиентов и корректировать их статус</p> <p>У17 Определять причины возникновения претензий и информировать о них соответствующие подразделения</p>

Наименование элемента профессионального модуля	Практический опыт, умения и знания
	<p>У18 Предоставлять клиенту информацию о принятом решении по его претензионному обращению</p> <p>Знать:</p> <p>31 Стандарты и методические документы организации в сфере коммуникации с клиентами организации</p> <p>32 Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне;</p> <p>33 Инструкции, процедуры и сценарии обработки контактов</p> <p>34 Требования, предъявляемые к обработке контактов с клиентами</p> <p>35 Порядок взаимодействия между сотрудниками и подразделениями в организации</p> <p>36 Законодательство Российской Федерации о персональных данных и в области информационной безопасности</p> <p>37 Требования охраны труда и пожарной безопасности;</p> <p>38 Понятия банковской и/или коммерческой тайны</p> <p>39 Стандарты оформления документов в организации</p> <p>310 Правила деловой переписки и письменного этикета</p> <p>311 Организационная структура организации</p> <p>312 Правила делового общения и речевого этикета</p> <p>313 Специализированное программное обеспечение, используемое в работе по удаленному информационно-справочному обслуживанию клиентов</p> <p>314 Стандарты и методические документы организации в сфере продаж услуг организации.</p> <p>315 Инструкции, процедуры и сценарии обработки заказов клиентов</p> <p>316 Порядок взаимодействия между сотрудниками и подразделениями в организации</p> <p>317 Формы и способы оплаты услуг организации</p> <p>318 Возможные технические неисправности, сбои в работе</p> <p>319 Основные положения законодательных и нормативных правовых актов, регулирующие предмет деятельности организации, осуществляющей дистанционное информационно-справочное обслуживание</p> <p>320 Стандарты и методические документы организации по работе с претензиями клиентов</p> <p>321 Алгоритмы решения конфликтных ситуаций с клиентами</p> <p>322 Стандарты оформления документов в организации</p>

## 2 Структура и содержание программы

### 2.1 Структура и объем программы

Наименования элементов профессионального модуля	Итого объём образовательной программы, час.	Самостоятельная работа, час.	Обязательная аудиторная нагрузка, час.						Консультации, час.
			всего	в том числе					
				лекции, уроки	практические занятия	лабораторные занятия	курсовой проект/ работа	промежуточная аттестация	
МДК.03.01 Организация работы специалиста контактных информационных центров	100	74	18	14	4				8
МДК 03.01 Дифференцированный зачет	2		2		-	-	-	2	-
<b>Итого по МДК 03.01:</b>	<b>102</b>	<b>74</b>	<b>20</b>	<b>14</b>	<b>4</b>			<b>2</b>	<b>8</b>
УП.03.01 Учебная практика	72	68	4	2	-			2	-
ПП.03.01 Производственная практика	72	72	-						-
ПМ.03 ЭК Экзамен по профессиональному модулю	18	12	6	2	-	-	-	4	-
<b>Итого объём образовательной программы</b>	<b>264</b>	<b>226</b>	<b>30</b>	<b>18</b>	<b>4</b>			<b>8</b>	<b>8</b>

## 2.2 Распределение часов по курсам и семестрам

Междисциплинарный курс: МДК.03.01 Организация работы специалиста контактных информационных центров

№ п/п	Учебный год	2023/2024	2024/2025	2025/2026	ИТОГО
	Курс	I	II	III	
1.	<b>Обязательная аудиторная нагрузка, в т.ч.:</b>	<b>20</b>			<b>20</b>
	- лекции, уроки, час.	14			14
	- практические занятия, час.	4			4
	- лабораторные занятия, час.				
	- курсовой проект/работа, час.				
	- промежуточная аттестация, час.	2			2
2.	<b>Консультации, час.</b>	<b>8</b>			<b>8</b>
3.	<b>Самостоятельная работа, час.</b>	<b>74</b>			<b>74</b>
4.	<b>Итого объём образовательной программы, час.</b>	<b>102</b>			<b>102</b>
5.	<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>ДЗ</b>			<b>ДЗ</b>

Учебная практика: УП.03.01

№ п/п	2023/2024 уч. год	2023/2024	2024/2025	2025/2026	ИТОГО
	Курс	I	II	III	
1.	<b>Обязательная аудиторная нагрузка, в т.ч.:</b>	<b>4</b>			<b>4</b>
	- лекции, уроки, час.	2			2
	- практические занятия, час.	-			-
	- лабораторные занятия, час.	-			-
	- курсовой проект/работа, час.	-			-
	- промежуточная аттестация, час.	2			2
2.	<b>Самостоятельная работа, час.</b>	<b>68</b>			<b>68</b>
3.	<b>Итого объём образовательной программы, час.</b>	<b>72</b>			<b>72</b>
4.	<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>ДЗ</b>			<b>ДЗ</b>

ПП.03 Производственная практика (по профилю специальности)

Наименование разделов и (или) тем	Итого объем образовательной программы, час.	Самостоятельная работа, час.	Обязательная аудиторная нагрузка, час.				
			Всего	в том числе			
				лекции, уроки	практические занятия	лабораторные занятия	курсовой проект/ работа
ПП.03 Производственная практика (по профилю специальности)	72	72					
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта	0	0					
<b>Итого объем образовательной программы</b>	<b>72</b>	<b>72</b>					

ПМ.03 ЭК.03 Экзамен по профессиональному модулю

№ п/п	Учебный год	2023/2024		2024/2025		2025/2026		ИТОГО
	Курс	I		II		III		
	Семестр	1	2	3	4	5	6	
1.	Экзамен, час.		8					8
	в т.ч. консультации		2					2
2.	Самостоятельная работа, час.		8					8
3.	Итого объём образовательной программы, час.		18					18

### 2.3 Тематический план и содержание программы

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр.	Коды формируемых компетенций
	<b>МДК.03.01 Организация работы специалиста контактных информационных центров</b>				
	<b>Курс 1</b>				
	<b>Введение.</b> <b>Раздел 1 Культура речи или практика делового общения</b>	<b>12</b>			
<b>1.</b>	<b>Введение.</b> <b>Раздел 1 Культура речи или практика делового общения</b>	2	Презентация по теме занятия	О1 О2	ОК 01 – 09 ПК 2,5; 2,6; 2.7; 2,8
	<b>Самостоятельная работа.</b> Оформление домашней контрольной работы. Работа с литературой по закреплению и углублению теоретических знаний и умений.	10			
	<b>Раздел 2 Язык как средство общения</b>	<b>12</b>			
<b>2.</b>	Тема 2.1 Речевые тактики общения	2	Презентация по теме занятия	О1 О2	ОК 01 – 09 ПК 2,5; 2,6; 2.7; 2,8
	<b>Самостоятельная работа.</b> Оформление домашней контрольной работы. Работа с литературой по закреплению и углублению теоретических знаний и умений.	10			
	<b>Раздел 3 Языковая норма, ее динамика и вариативность</b>	<b>12</b>			
<b>3.</b>	Тема 3.1 Языковая норма и история ее развития	2	Презентация по теме занятия	О1 О2	ОК 01 – 09 ПК 2,5; 2,6; 2.7; 2,8
	<b>Самостоятельная работа.</b> Оформление домашней контрольной работы. Работа с литературой по закреплению и углублению теоретических знаний и умений.	10			
	<b>Раздел 4 Технологии создания и преобразования информационных объектов с использованием программного обеспечения Microsoft Office.</b>	<b>12</b>			

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр.	Коды формируемых компетенций
4	Тема 4.1 Освоение технологии работы с текстом, таблицами и графикой: автоматизированные средства организации обработки информации (шаблоны MS Word, MS Excel, Интернет-технологии).	2	Презентация по теме занятия	О1 О2	ОК 01 – 09 ПК 2,5; 2,6; 2,7; 2,8
	<b>Самостоятельная работа.</b> Оформление домашней контрольной работы. Работа с литературой по закреплению и углублению теоретических знаний и умений.	10			
	<b>Раздел 5 Служба движения. Функции службы организации перевозок</b>	<b>12</b>			
5	Тема 5.1 Особенности работы АТП в новых условиях хозяйствования	2	Презентация по теме занятия	О1 О2	ОК 01 – 09 ПК 2,5; 2,6; 2,7; 2,8
	<b>Самостоятельная работа.</b> Оформление домашней контрольной работы. Работа с литературой по закреплению и углублению теоретических знаний и умений.	10			
	<b>Раздел 6. Введение в профессию – специалист контактных информационных центров</b> Ознакомление с деятельностью организации и ее структурными подразделениями	<b>12</b>			
6	Тема 6.1 Ознакомление с технологией обработки обращений клиентов, поступающих по различным каналам коммуникации Информационно-справочная поддержка клиентов: обработка входящих контактов клиентов в соответствии со сценариями обслуживания и установленными стандартами качества обслуживания.	2	Презентация по теме занятия	О1 О2	ОК 01 – 09 ПК 2,5; 2,6; 2,7; 2,8

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр.	Коды формируемых компетенций
	<b>Самостоятельная работа.</b> Оформление домашней контрольной работы. Работа с литературой по закреплению и углублению теоретических знаний и умений. Информационно-справочная поддержка клиентов: предоставление актуальной информации по запросу клиента по удаленным каналам коммуникации	10			
	<b>Раздел 7 Взаиморасчеты с клиентами</b>	<b>12</b>			
7	<b>Тема 7.1 Договорные отношения в коммерческой деятельности на транспорте.</b> Виды договоров на транспорте и их содержание. Претензионная документация.	2	Презентация по теме занятия	O1 O2	OK 01 – 09 ПК 2,5; 2,6; 2.7; 2,8
	<b>Самостоятельная работа.</b> Виды претензионных документов, случаи и правила составления. Работа с претензионной документацией. Оформление домашней контрольной работы. Работа с литературой по закреплению и углублению теоретических знаний и умений.	10	Презентация по теме занятия	O1 O2	OK 01 – 09 ПК 2,5; 2,6; 2.7; 2,8
	<b>Раздел 8 Информационно-справочное обслуживание пассажиров</b>	<b>8</b>			
8	Тема 8.1 Информационные услуги. Требования к ним. <b>Практическое занятие 1.</b> Оформление заявки на транспортное средство	2	Презентация по теме занятия	O1 O2	OK 01 – 09 ПК 2,5; 2,6; 2.7; 2,8
9	Тема 8.2 Информационные услуги. Требования к ним. <b>Практическое занятие 2.</b> Оформление транспортных документов (Путевых листов. Форма 4 П)	2	Презентация по теме занятия	O1 O2	OK 01 – 09 ПК 2,5; 2,6; 2.7; 2,8
	<b>Самостоятельная работа.</b> Тема 8.3 Назначение информационно-справочных и консалтинговых систем.	4			
	<b>Промежуточная аттестация и форме дифзачета</b>	<b>2</b>			
	<b>Консультации</b>	<b>8</b>			

<b>№ занятия</b>	<b>Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся</b>	<b>Объем часов</b>	<b>Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение</b>	<b>Литература §, стр.</b>	<b>Коды формируемых компетенций</b>
	<b>Всего за 1 курс</b>	<b>102</b>			
	<b>Итого объем образовательной программы по МДК.03.01 Организация работы специалиста контактных информационных центров</b>	<b>102</b>			

#### **УП.03.01 Учебная практика**

<b>Наименование элементов профессионального модуля, разделов и тем междисциплинарных курсов. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся</b>	<b>Объем часов</b>	<b>Коды формируемых компетенций, личностных результатов</b>
<b>Учебная практика.</b>	<b>72</b>	
<b>Виды работ:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Пользоваться персональным компьютером (ПК) и его периферийными устройствами, оргтехникой</li> <li>- Использовать специализированные программные приложения и информационно-коммуникационную сеть «Интернет» для выполнения рабочих задач;</li> <li>- Работать с большим массивом информационных данных</li> <li>- Выявлять потребность клиента в получении информации с помощью разных типов вопросов</li> <li>- Выбирать оптимальный алгоритм обслуживания клиента</li> <li>- Устанавливать коммуникацию с клиентами организации с целью предоставления актуальной информации общего характера</li> <li>- Резюмировать полученную от клиента информацию</li> <li>- Вносить информацию в программы и базы данных организации</li> <li>- Формировать письменные ответы на запросы клиентов</li> </ul>	70	ОК 01-09 ПК 3.1, 3.2, 3.3 ЛР 13, 28, 31, 32, 39

<p align="center"><b>Наименование элементов профессионального модуля, разделов и тем междисциплинарных курсов. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся</b></p>	<p align="center"><b>Объем часов</b></p>	<p align="center"><b>Коды формируемых компетенций, личностных результатов</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Взаимодействовать с коллегами для решения рабочих задач</li> <li>- Разрешать конфликтные ситуации при взаимодействии с клиентами</li> <li>- Оформлять заказы на услуги</li> <li>- Сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия с клиентами организации</li> <li>- Определять причины возникновения технических проблем и устранять их в требуемые сроки</li> <li>- Вносить информацию об обращении клиента за технической поддержкой и статусе выполнения запроса в базу данных в определенном организацией порядке</li> <li>- Регистрировать претензионные обращения клиентов и корректировать их статус</li> <li>- Определять причины возникновения претензий и информировать о них соответствующие подразделения</li> <li>- Предоставлять клиенту информацию о принятом решении по его претензионному обращению</li> </ul>		
<p>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта.</p>	2	
<p><b>Производственная практика (по профилю специальности).</b></p>	<b>72</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Пользоваться персональным компьютером (ПК) и его периферийными устройствами, оргтехникой</li> <li>- Использовать специализированные программные приложения и информационно-коммуникационную сеть «Интернет» для выполнения рабочих задач;</li> <li>- Работать с большим массивом информационных данных</li> <li>- Выявлять потребность клиента в получении информации с помощью разных типов вопросов</li> <li>- Выбирать оптимальный алгоритм обслуживания клиента</li> <li>- Устанавливать коммуникацию с клиентами организации с целью предоставления актуальной информации общего характера</li> <li>- Резюмировать полученную от клиента информацию</li> <li>- Вносить информацию в программы и базы данных организации</li> <li>- Формировать письменные ответы на запросы клиентов</li> <li>- Взаимодействовать с коллегами для решения рабочих задач</li> <li>- Разрешать конфликтные ситуации при взаимодействии с клиентами</li> <li>- Оформлять заказы на услуги</li> <li>- Сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия с клиентами организации</li> <li>- Определять причины возникновения технических проблем и устранять их в требуемые сроки</li> <li>- Вносить информацию об обращении клиента за технической поддержкой и статусе выполнения запроса в базу</li> </ul>	70	<p>ОК 01-09 ПК 3.2-3.3 ЛР 13,18,21,22,23, 25,26,28, 29,31, 32,33,34,36,39</p>

<p align="center"><b>Наименование элементов профессионального модуля, разделов и тем междисциплинарных курсов. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся</b></p>	<p align="center"><b>Объем часов</b></p>	<p align="center"><b>Коды формируемых компетенций, личностных результатов</b></p>
<p>данных в определенном организацией порядке - Регистрировать претензионные обращения клиентов и корректировать их статус - Определять причины возникновения претензий и информировать о них соответствующие подразделения - Предоставлять клиенту информацию о принятом решении по его претензионному обращению</p>		
<p>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта.</p>	<p align="center">2</p>	
<p><b>Промежуточная аттестация в форме экзамена по профессиональному модулю в т.ч.:</b></p>	<p align="center"><b>18</b></p>	
<p>самостоятельная работа</p>	<p align="center">8</p>	
<p>консультация</p>	<p align="center">2</p>	
<p>экзамен</p>	<p align="center">8</p>	
<p><b>Итого объем образовательной программы по Профессиональному модулю</b></p>	<p align="center"><b>264</b></p>	

### **3 Условия реализации программы**

#### **3.1 Материально-техническое обеспечение программы**

1) Кабинет «Кабинет организации и управления деятельностью служб сервиса на транспорте»

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-методической документации;
- технические средства обучения: компьютеры, мультимедийная установка;
- программное обеспечение: Word, Power Point
- технические средства обучения: компьютеры, мультимедийная установка.

2) Кабинет «Кабинет организации и управления деятельностью служб сервиса на транспорте»

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-методической документации;
- технические средства обучения: компьютеры, мультимедийная установка;
- программное обеспечение: Word.
- технические средства обучения: компьютеры, мультимедийная установка.

3) Кабинет социально-экономических дисциплин

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-методической документации;
- технические средства обучения: компьютеры, мультимедийная установка;
- программное обеспечение: Word.
- технические средства обучения: компьютеры, мультимедийная установка.

#### **Лаборатории.**

1. Лаборатория «Лаборатория информационных технологий в профессиональной деятельности»

- рабочее место преподавателя;
- посадочные места по количеству обучающихся;
- комплект учебно-методической документации;
- технические средства обучения: компьютер, мультимедийная установка.

#### **Мастерские.**

1. Мастерская «Мастерская бронирования и продажи перевозок и услуг»

- рабочее место преподавателя;
- рабочие места по количеству обучающихся;
- компьютер;
- мобильный телефон, для отработки навыков разговора по телефону.

#### **Для учебной практики УП.03.01 Материально-техническое обеспечение**

Реализация программы учебной практики первичных профессиональных навыков специальности предполагает проведение практики в Санкт-Петербургском государственном казенном учреждении «Организатор перевозок» (СПб ГКУ «Организатор перевозок»), производственная база которого соответствует требованиям ФГОС СПО.

Реализация программы производственной практики по профилю специальности предполагает проведение практики в организациях различных организационно-правовых форм, производственная база которых соответствует требованиям ФГОС СПО.

### 3.2 Информационное обеспечение программы

Для реализации программы библиотечный фонд имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

#### Основная литература:

Библиотечный фонд укомплектован печатными и/или электронными изданиями основной и дополнительной литературы по полному перечню дисциплин (модулей), практик.

**О1** Самыгин, С. И., Деловое общение. Культура речи : учебное пособие / С. И. Самыгин, А. М. Руденко. — Москва : КноРус, 2023. — 471 с. — ISBN 978-5-406-10682-2. — URL: <https://book.ru/book/947026> (дата обращения: 09.10.2023). — Текст : электронный.

**О2.** Ульянова, Н. Ю., Психология делового общения и межличностные коммуникации : учебник / Н. Ю. Ульянова. — Москва : КноРус, 2024. — 152 с. — ISBN 978-5-406-12002-6. — URL: <https://book.ru/book/950241> (дата обращения: 09.10.2023). — Текст : электронный.

**О3** Нестеров, С. А. Базы данных : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. А. Нестеров. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 258 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18087-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/534255> (дата обращения: 09.10.2023).

**О4** Ивасенко, А. Г., Информационные технологии в экономике и управлении. : учебное пособие / А. Г. Ивасенко, А. Ю. Гридасов, В. А. Павленко. — Москва : КноРус, 2023. — 154 с. — ISBN 978-5-406-11150-5. — URL: <https://book.ru/book/948685> (дата обращения: 09.10.2023). — Текст : электронный.

#### *Дополнительные источники (нормативные документы) Автомобильный транспорт*

Д1 Федеральный закон от 08.11.2007 № 259-ФЗ «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта»

Д2 Постановление Правительства Российской Федерации от 14.02.2009 №112 «Об утверждении Правил перевозки пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом»

Д3 Федеральный закон РФ «О транспортно-экспедиционной деятельности» от 11 июня 2003 года

Д4 Правила транспортно-экспедиционной деятельности (утв. Постановлением Правительства РФ от 8 сентября 2006 г. N 554)

#### *Воздушный транспорт*

1. Воздушный кодекс Российской Федерации" от 19.03.1997 N 60-ФЗ;
2. Федеральный закон от 20 апреля 2014 г. N 79-ФЗ «О внесении изменений в Воздушный кодекс Российской Федерации»
3. Приказ Министерства транспорта Российской Федерации от 28 июня 2007 г. N 82, г. Москва «Об утверждении Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей».
4. Руководство по оформлению стандартных перевозочных документов СВВТ, ПАО «ТКП». Москва. Издание №13. 2015 – 476 с.
5. Инструкция кассира по бронированию и продаже пассажирских авиаперевозок с использованием АРС «Сирена – Трэвел». Часть 1. Москва. 2016 – 434 с.
6. Инструкция кассира по бронированию и продаже пассажирских авиаперевозок с использованием АРС «Сирена – Трэвел». Часть 2. Москва. 2016 – 223 с.

7. Технические инструкции по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху ИКАО.  
ISBN 978-92-9249-665-4

*Водный транспорт*

1. Приказ Министерства транспорта Российской Федерации (Минтранс России) от 5 мая 2012 г. N 140 г. Москва «Об утверждении Правил перевозок пассажиров и их багажа на внутреннем водном транспорте»
2. Савин, В. И. Кадры морского и речного транспорта. Сборник должностных и производственных инструкций. В. И. Савин, Д. Л. Щур/ М.: Финпресс, 2011. – 160 с.

*Городской транспорт*

1. Постановление Правительства Российской Федерации от 14.02.2009 №112 «Об утверждении Правил перевозки пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом»

## 4 Контроль и оценка результатов освоения программы

### 4.1 Результаты освоения, критерии и методы оценки программы

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
<b>Уметь:</b>		
У1 -Пользоваться персональным компьютером (ПК) и его периферийными устройствами, оргтехникой	- использует ПК и оргтехнику для решения профессиональных задач	Экспертное наблюдение при выполнении практических работ, работ на учебной и производственной практике. Экзамен по профессиональному модулю.
У2 -Использовать специализированные программные приложения и информационно-коммуникационную сеть «Интернет» для выполнения рабочих задач;	-решает рабочие задачи с использованием специализированных программных приложений и информационно-коммуникационной сети «Интернет»	Экспертное наблюдение при выполнении практических работ, работ на учебной и производственной практике. Экзамен по профессиональному модулю.
У3- Работать с большим массивом информационных данных.	- вносит информацию в базы данных организации	Экспертное наблюдение при выполнении практических работ, работ на учебной и производственной практике. Экзамен по профессиональному модулю.
У4Выявлять потребность клиента в получении информации с помощью разных типов вопросов	- выявляет потребности клиентов с помощью различных типов вопросов	Экспертное наблюдение при выполнении практических работ, работ на учебной и производственной практике.
У5 -Выбирать оптимальный алгоритм обслуживания клиента	- выбирает требуемый алгоритм обслуживания в зависимости от ситуации	Экзамен по профессиональному модулю.
У6- Устанавливать коммуникацию с клиентами организации с целью предоставления актуальной информации общего характера	- ведет диалог с клиентом; -поддерживает коммуникацию.	Экспертное наблюдение при выполнении практических работ, работ на учебной и производственной практике.
У7 -Резюмировать полученную от клиента информацию	- резюмирует полученную от клиента информацию	Экзамен по профессиональному модулю.
У8 -Вносить информацию в программы и базы данных организации	- вносит информацию в базы данных	Экспертное наблюдение при выполнении практических работ, работ на учебной и производственной практике.
У9- Формировать письменные ответы на запросы клиентов	- составляет письменные ответы на обращения клиентов	Экспертное наблюдение при выполнении практических работ, работ на учебной и производственной практике.
У10 -Взаимодействовать с коллегами для решения	- взаимодействует с коллегами при решении	Экзамен по профессиональному

<b>Результаты освоения</b>	<b>Показатели оценки</b>	<b>Формы и методы оценки</b>
рабочих задач	рабочих задач	модулю.
У11- Разрешать конфликтные ситуации при взаимодействии с клиентами	- сглаживает и разрешает конфликтные ситуации с клиентами	Экспертное наблюдение при выполнении практических работ, работ на учебной и производственной практике.
У12 -Оформлять заказы на услуги	- оформляет заказы; -выставляет счет на оплату;	Экзамен по профессиональному модулю.
У13 -Сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия с клиентами организации	-владеет технологией разрешения конфликтных ситуаций	Экспертное наблюдение при выполнении практических работ, работ на учебной и производственной практике.
У14 -Определять причины возникновения технических проблем и устранять их в требуемые сроки	- знает и определяет причины возникновения технических проблем; - имеет представление о способах их устранения;	Экзамен по профессиональному модулю.
У15 –Вносить информацию об обращении клиента за технической поддержкой и статусе выполнения запроса в базу данных в определенном организацией порядке	- вносит информацию о технических неполадках в базу данных;	Экспертное наблюдение при выполнении практических работ, работ на учебной и производственной практике.
У16 -Регистрировать претензионные обращения клиентов и корректировать их статус	- регистрирует претензии клиентов;	Экзамен по профессиональному модулю.
У17 -Определять причины возникновения претензий и информировать о них соответствующие подразделения	- анализирует причины возникновения претензий;	Экспертное наблюдение при выполнении практических работ, работ на учебной и производственной практике.
У18- Предоставлять клиенту информацию о принятом решении по его претензионному обращению	- информирует клиента о принятом решении	Экзамен по профессиональному модулю.
<b>Знать:</b>		Экспертное наблюдение при выполнении практических работ, работ на учебной и производственной практике.
31- Стандарты и методические документы организации в сфере коммуникации с клиентами организации	- знает основные положения стандартов;	Экзамен по профессиональному модулю.
32- Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации	- знает показатели оценки эффективности работы сотрудников;	Экспертное наблюдение при выполнении практических работ, работ на учебной и производственной практике.

<b>Результаты освоения</b>	<b>Показатели оценки</b>	<b>Формы и методы оценки</b>
для оценки сотрудников на индивидуальном уровне;		
33- Инструкции, процедуры и сценарии обработки контактов	- может найти соответствующую ситуации статью инструкции	Экзамен по профессиональному модулю.
34- Требования, предъявляемые к обработке контактов с клиентами	Знает требования по обработке контактов	Экспертное наблюдение при выполнении практических работ, работ на учебной и производственной практике.
35- Порядок взаимодействия между сотрудниками и подразделениями в организации	Знает содержание должностной инструкции в части взаимодействия с сотрудниками	Экзамен по профессиональному модулю.
36 -Законодательство Российской Федерации о персональных данных и в области информационной безопасности	Знает основные законы и нормативные акты в части информационной безопасности	Экспертное наблюдение при выполнении практических работ, работ на учебной и производственной практике.
37- Требования охраны труда и пожарной безопасности;	Знает правила охраны труда при работе м ПК и пожарной безопасности	Экзамен по профессиональному модулю.
38- Понятия банковской и/или коммерческой тайны	Знает основные положения о банковской тайне	Экспертное наблюдение при выполнении практических работ, работ на учебной и производственной практике.
39- Стандарты оформления документов в организации	Знает содержание стандартов по оформлению документов организации	Экспертное наблюдение при выполнении практических работ, работ на учебной и производственной практике. Экзамен по профессиональному модулю.
310- Правила деловой переписки и письменного этикета	Знает правила деловой переписки	Экспертное наблюдение при выполнении практических работ, работ на учебной и производственной практике.
311- Организационная структура организации	- знает типы и принципы построения организационной структуры управления	Экзамен по профессиональному модулю.
312- Правила делового общения и речевого этикета	- знает правила делового и речевого этикета	Экспертное наблюдение при выполнении практических работ, работ на учебной и производственной практике.
313- Специализированное программное обеспечение, используемое в работе по удаленному информационно-справочному обслуживанию клиентов	Знает специализированное программное обеспечение, используемое в контакт-центре	Экзамен по профессиональному модулю.
314 -Стандарты и	- знает стандарты и	Экспертное наблюдение при

<b>Результаты освоения</b>	<b>Показатели оценки</b>	<b>Формы и методы оценки</b>
методические документы организации в сфере продаж услуг организации	методические документы в сфере продаж услуг	выполнении практических работ, работ на учебной и производственной практике.
315- Инструкции, процедуры и сценарии обработки заказов клиентов	- знает инструкции, процедуры и сценарии обработки заказов клиентов	Экспертное наблюдение при выполнении практических работ, работ на учебной и производственной практике.
316-Порядок взаимодействия между сотрудниками и подразделениями в организации	- знает порядок взаимодействия между сотрудниками при работе с обращениями клиентов	Экзамен по профессиональному модулю.
317 -Формы и способы оплаты услуг организации	- знает формы безналичных расчетов и порядок проведения наличных расчетов с применением ККТ	Экспертное наблюдение при выполнении практических работ, работ на учебной и производственной практике.
318 -Возможные технические неисправности, сбои в работе	- знает возможные технические неисправности	Экзамен по профессиональному модулю.
319 -Основные положения законодательных и нормативных правовых актов, регулирующие предмет деятельности организации, осуществляющей дистанционное информационно-справочное обслуживание	- знает основу законодательства, регулирующего дистанционные продажи	Экспертное наблюдение при выполнении практических работ, работ на учебной и производственной практике.
320 -Стандарты и методические документы организации по работе с претензиями клиентов	Знает стандарты претензионной работы	Экзамен по профессиональному модулю.
321- Алгоритмы решения конфликтных ситуаций с клиентами	-знает типы конфликтов и возможные пути их решения	Экспертное наблюдение при выполнении практических работ, работ на учебной и производственной практике. Экзамен по профессиональному модулю.
322- Стандарты оформления документов в организации	- знает стандарты и правила оформления документов.	Экспертное наблюдение при выполнении практических работ, работ на учебной и производственной практике. Экзамен по профессиональному модулю.

#### 4.2 Формы промежуточной аттестация

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

<b>Наименование элементов профессионального модуля</b>	<b>Формы промежуточной аттестации</b>	<b>Примечание</b>
ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего. Специалист контактных информационных центров	Экзамен по профессиональному модулю	
МДК.03.01 Организация работы специалиста контактных информационных центров	Дифференцированный зачёт	
УП.03.01 Учебная практика	Дифференцированный зачёт	
ПП.03.01 Производственная практика (по профилю специальности)	Дифференцированный зачёт	Комплексный с ПП.01.01 ПП.03.01

## КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Профессиональный модуль: ПМ.03 Освоение профессии рабочего,  
должности служащего. Специалист  
контактных информационных центров

Специальность 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

Форма обучения	очная	
	на базе 9 кл.	на базе 11 кл.
Группа	-	ЗС-35
Курс		1
Семестр	-	-
Форма промежуточной аттестации		экзамен по профессиональному модулю

2023 г.

Разработчик:

Преподаватель СПБ ГБПОУ «АТТ» Мордовец Д.А.

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

Контрольно-оценочные средства (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу по профессиональному модулю ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего. Специалист контактных информационных центров.

Комплект КОС включают контрольные материалы для проведения промежуточной аттестации в форме экзамена по профессиональному модулю.

### 1.2 Распределение заданий по профессиональным и общим компетенциям

Результаты освоения	Показатели оценки	Номер и вариант практического задания
ПК.3.1 Обработка обращений клиентов по дистанционным каналам коммуникации.	- Обработка обращений клиентов, поступающих по различным каналам коммуникации	1 задание
	- Прием и регистрация жалоб и претензий клиентов.	2 задание
	- Предложение услуг организации	3 задание
ОК.1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	- активная деятельность на практике; - активность при выполнении домашних работ; - участие в семинарах, конференциях, конкурсах профессионального мастерства; - участие в профориентационной работе колледжа; - активность во внеаудиторной работе группы (посещение выставок, участие в мероприятиях, согласно воспитательному плану группы).	- протоколы участия в конкурсах; - печатные, аудио и видеоотчеты внеаудиторной работы; - интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК.2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	- собственная оценка эффективности и качества выполнения заданий; - своевременная сдача заданных работ; - осуществление самоанализа и самоконтроля в процессе учебной деятельности и производственной практики; - рациональная организация рабочего места на практике; - устойчивый прогресс в улучшении качества работы; - выбор и применение эффективных методов и способов решения профессиональных задач в профессиональной области.	- характеристика с места производственной практики; - соблюдение правил внутреннего распорядка - анализ выполнения нарядов-заданий согласно техническим условиям. - интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы.
ОК.3 Принимать	- проведение анализа рабочих	- отзывы и

Результаты освоения	Показатели оценки	Номер и вариант практического задания
решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	ситуаций; -прогнозирование результатов собственной деятельности; -решение стандартных и нестандартных профессиональных задач на основе анализа конкретной ситуации; -самоанализ и коррекция результатов собственной работы.	характеристики с мест прохождения производственного обучения и производственной практики; - собеседование; - анализ результатов практических работ
ОК.4 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	-способность находить, анализировать (выделять главное) и обрабатывать информацию, необходимую для эффективного выполнения профессиональных задач и личностного развития; - знание и использование различных источников информации.	- собеседование - анализ результатов самостоятельной внеаудиторной работы; - интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК.5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	-умение находить и обрабатывать информацию, используя средства информационно-коммуникационных технологий; -умение публично представить продукт своей деятельности; -использование в работе различных электронных обучающих и прикладных программ.	Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе обучения: - при выступлении на конференциях, практических занятиях, семинарах; - при выполнении и защите самостоятельной работы; участие в конкурсах, внеучебной и иной деятельности.
ОК.6 Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	- взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения; - умение работать в малых группах; - умение поэтапно совместно работать в группах любой комплектности; - выполнение требований безопасности труда. - быстрота адаптации в новом коллективе; - грамотность построения конструктивного диалога;	интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы (соблюдение этикета, субординации); - отзывы клиентов при производственной практике; - собеседование.
ОК.7 Брать на себя ответственность за работу членов команды	- взаимовыручка и помощь участникам команды при выполнении общей задачи;	Экспертная оценка результатов деятельности

<b>Результаты освоения</b>	<b>Показатели оценки</b>	<b>Номер и вариант практического задания</b>
(подчиненных), результат выполнения заданий.	- умение принимать совместные обоснованные решения, в том числе в нестандартных ситуациях; - объективность прогнозирования и составления графиков с целью выполнения необходимых действий в установленный срок; -аргументированность убеждения в правильности предлагаемого решения; - оперативность координации действий при решении проблем и уровень уверенности в себе; - соблюдение норм и правил, принятых в коллективе; качественное выполнение обязанностей, предусмотренных Уставом Колледжа для студентов	обучающихся в процессе обучения: при выступлениях на конференциях, практических занятиях, семинарах; при выполнении и защите самостоятельной работы; участие в конкурсах, внеучебной и иной деятельности.
ОК.8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	-рациональность планирования и осуществления деятельности по организации внеаудиторных самостоятельных занятий; -обоснованность постановки цели и задач самообразования; -качество, своевременность и полнота выполнения заданий внеаудиторной самостоятельной работы; -адекватность оценки анализа проделанной самостоятельной работы; -обоснованность выбора высшего учебного заведения, для дальнейшего обучения	- собеседование - анализ результатов самостоятельной внеаудиторной работы; - интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы колледжа.
ОК.9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	- умение находить и обрабатывать информацию, используя средства информационно-коммуникационных технологий; - применение инновационных технологий в профессиональной деятельности.	-отзывы и характеристики с мест прохождения производственной практики; -анализ результатов практических и лабораторных работ - собеседование.
<b>Результаты освоения</b>	<b>Показатели оценки</b>	<b>Номер и вариант практического задания</b>
ПК 2.5 Организовывать, проводить и контролировать мероприятия по обеспечению безопасности на маршрутах движения, на	-Определение состояния здоровья пострадавшего; -Составление последовательности выполнения операций по оказанию помощи; -Оказание первой помощи	1 задание

Результаты освоения	Показатели оценки	Номер и вариант практического задания
автотранспортных средствах и на автотранспортном предприятии.		
ПК 2.6 Организовывать деятельность служб сервиса на транспорте при нарушениях графика движения транспортных средств.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-выполнение установленных мероприятий по обеспечению безопасности на транспорте;</li> <li>-знание структуры и функции службы безопасности на транспорте;</li> <li>-организация мероприятий по обеспечению безопасности на транспорте;</li> <li>-знание системы взаимодействия службы безопасности транспорта с другими службами</li> </ul>	2, 3 задание
ПК.2.7 Оказывать первую помощь до оказания медицинской помощи пострадавшим и принимать необходимые меры при несчастных случаях.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-выполнение установленных мероприятий по пресечению актов незаконного вмешательства;</li> <li>-знание методов выявления диверсионно-террористических устройств;</li> <li>-определение порядка действий персонала в чрезвычайных ситуациях на транспорте</li> </ul>	2, 3 задание
ПК. 2.8 Выполнять санитарно-эпидемиологические требования по отдельным видам транспорта и объектам транспортной инфраструктуры.	- выполнение установленных мероприятий и действий по обработке, очистке транспортных средств и на объектах транспортной инфраструктуры	1 задание
ОК.1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-активная деятельность на практике;</li> <li>-активность при выполнении домашних работ;</li> <li>-участие в семинарах, конференциях, конкурсах профессионального мастерства;</li> <li>- участие в профориентационной работе колледжа;</li> <li>-активность во внеаудиторной работе группы (посещение выставок, участие в мероприятиях, согласно воспитательному плану группы).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- протоколы участия в конкурсах;</li> <li>- печатные, аудио и видеотчеты внеаудиторной работы;</li> <li>- интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</li> </ul>
ОК.2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения	<ul style="list-style-type: none"> <li>-собственная оценка эффективности и качества выполнения заданий;</li> <li>-своевременная сдача заданных работ;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- характеристика с места производственной практики;</li> <li>- соблюдение правил внутреннего распорядка</li> </ul>

Результаты освоения	Показатели оценки	Номер и вариант практического задания
<p>профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p>	<p>-осуществление самоанализа и самоконтроля в процессе учебной деятельности и производственной практики;  - рациональная организация рабочего места на практике;  - устойчивый прогресс в улучшении качества работы;  -выбор и применение эффективных методов и способов решения профессиональных задач в профессиональной области.</p>	<p>- анализ выполнения нарядов-заданий согласно техническим условиям.  - интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы.</p>
<p>ОК.3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p>	<p>-проведение анализа рабочих ситуаций;  -прогнозирование результатов собственной деятельности;  -решение стандартных и нестандартных профессиональных задач на основе анализа конкретной ситуации;  -самоанализ и коррекция результатов собственной работы.</p>	<p>- отзывы и характеристики с мест прохождения производственного обучения и производственной практики;  - собеседование;  - анализ результатов практических работ</p>
<p>ОК.4 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p>	<p>-способность находить, анализировать (выделять главное) и обрабатывать информацию, необходимую для эффективного выполнения профессиональных задач и личностного развития; - знание и использование различных источников информации.</p>	<p>- собеседование  - анализ результатов самостоятельной внеаудиторной работы;  - интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p>
<p>ОК.5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p>	<p>-умение находить и обрабатывать информацию, используя средства информационно-коммуникационных технологий;  -умение публично представить продукт своей деятельности;  -использование в работе различных электронных обучающих и прикладных программ.</p>	<p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе обучения:  - при выступлении на конференциях, практических занятиях, семинарах;  - при выполнении и защите самостоятельной работы; участие в конкурсах, внеучебной и иной деятельности.</p>
<p>ОК.6 Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с</p>	<p>- взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения;</p>	<p>интерпретация результатов наблюдений за деятельностью</p>

Результаты освоения	Показатели оценки	Номер и вариант практического задания
<p>коллегами, руководством, потребителями.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- умение работать в малых группах;</li> <li>- умение поэтапно совместно работать в группах любой комплектности;</li> <li>- выполнение требований безопасности труда.</li> <li>- быстрота адаптации в новом коллективе;</li> <li>- грамотность построения конструктивного диалога;</li> </ul>	<p>обучающегося в процессе освоения образовательной программы (соблюдение этикета, субординации);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- отзывы клиентов при производственной практике;</li> <li>- собеседование.</li> </ul>
<p>ОК.7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- взаимовыручка и помощь участникам команды при выполнении общей задачи;</li> <li>- умение принимать совместные обоснованные решения, в том числе в нестандартных ситуациях;</li> <li>- объективность прогнозирования и составления графиков с целью выполнения необходимых действий в установленный срок;</li> <li>-аргументированность убеждения в правильности предлагаемого решения;</li> <li>- оперативность координации действий при решении проблем и уровень уверенности в себе;</li> <li>- соблюдение норм и правил, принятых в коллективе;</li> <li>качественное выполнение обязанностей, предусмотренных Уставом Колледжа для студентов</li> </ul>	<p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе обучения:</p> <p>при выступлениях на конференциях, практических занятиях, семинарах; при выполнении и защите самостоятельной работы; участие в конкурсах, внеучебной и иной деятельности.</p>
<p>ОК.8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-рациональность планирования и осуществления деятельности по организации внеаудиторных самостоятельных занятий;</li> <li>-обоснованность постановки цели и задач самообразования;</li> <li>-качество, своевременность и полнота выполнения заданий внеаудиторной самостоятельной работы;</li> <li>-адекватность оценки анализа проделанной самостоятельной работы;</li> <li>-обоснованность выбора высшего учебного заведения, для дальнейшего обучения</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- собеседование</li> <li>- анализ результатов самостоятельной внеаудиторной работы;</li> <li>- интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы колледжа.</li> </ul>
<p>ОК.9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- умение находить и обрабатывать информацию, используя средства информационно-коммуникационных технологий;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-отзывы и характеристики с мест прохождения производственной</li> </ul>

<b>Результаты освоения</b>	<b>Показатели оценки</b>	<b>Номер и вариант практического задания</b>
деятельности.	- применение инновационных технологий в профессиональной деятельности.	практики; -анализ результатов практических и лабораторных работ - собеседование.

## **2 Пакет экзаменатора**

### **2.1 Условия проведения**

Условие проведения: экзамен по профессиональному модулю ПМ.03 проводится в письменной форме индивидуально для подгрупп по 15 человек.

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

- выполненного теоретического курса;
- сдачи отчета по учебной практике;
- сдачи отчета по практике (по профилю специальности).

Количество вариантов задания: 10 вариантов экзаменационных билетов.

Требования к содержанию, объему, оформлению и представлению заданий: в каждом билете три практических задания.

Задание №1

Решение ситуационной задачи по составлению ответа на претензию.

Задание № 2 - Решение ситуационной задачи по составлению ответа на жалобу клиента. Необходимо написать ответ на жалобу клиента с учетом правила ведения деловой переписки компании.

Задание №3

Подготовить презентацию по транспортно-экспедиционной деятельности компании.

Время выполнения заданий:

- задание №1 – 15 минут;
- задание №2 – 15 минут;
- задание №3 – 30 минут.

Дополнительно:

- подготовка рабочего места – 5 минут;
- контроль качества выполнения задания – 15 минут;
- уборка рабочего места – 5 минут.

Всего на каждого студента – 85 минут.

Оборудование: раздаточный материал и персональный компьютер

Учебно-методическая и справочная литература: не используется.

Порядок подготовки: перечень заданий выдаётся студентам на первом занятии обучения, задачи рассматриваются в течение курса обучения.

Порядок проведения:

Студент получает билет и приложение к билету. Идет к компьютеру, заполняет претензию, составляет ответ на жалобу и готовит презентацию.

Перед началом экзамена преподаватель проводит инструктаж по выполнению задания.

На практический вопрос (презентацию) студент должен выбрать из представленного материала только необходимую информацию и вставить ее в презентацию. Презентация оформляется со всем правилам делового общения с клиентом.

### **2.2 Критерии и система оценивания**

При проведении экзамена по профессиональному модулю аттестационная комиссия выносит решение о готовности обучающегося к выполнению определенного вида профессиональной деятельности: «вид профессиональной деятельности освоен»/ «не освоен». Условием положительной аттестации «вид профессиональной деятельности освоен» является положительная оценка освоения всех профессиональных компетенций. При отрицательном заключении хотя бы по одной из профессиональных компетенций принимается решение «вид профессиональной деятельности не освоен».

Выполнение заданий оценивается по трём основным критериям:

- выполнение типовых и нестандартных профессиональных задач (ответ на жалобу и ответ на претензию составлен грамотно, с учетом исходных данных);
- время выполнения задания;
- ошибки при выполнении задания (нарушение последовательности материала, неверная информация, ошибки в названии компании, в информации о перевозчике или в грузовых характеристиках и т.д.).

Сформированность профессиональных и общих компетенций оценивается по пятибалльной системе.

Оценка «отлично» ставится, если все профессиональные ( типовые и нестандартные) профессиональные задачи выполняет самостоятельно, в нормативное время, не допускает ошибок или допускает одну незначительную ошибку, ответ на жалобу и претензию составлен;

Оценка «хорошо» ставится, если самостоятельно выполняет типовые профессиональные задачи, для решения нестандартных задач требуется консультационная помощь, в нормативное время, допускает до трёх не существенных ошибок с последующим исправлением. В ответе на жалобу или претензию содержится достоверная информация;

Оценка «удовлетворительно» ставится, если выполняет типовые профессиональные задачи при консультационной поддержке, в нормативное время, допускает более трёх не значительных ошибок, презентация не выполнена, ответ на жалобу не составлен, ответ на претензию не составлен;

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если не справляется с выполнением типовых профессиональных задач, не укладывается в нормативное время, допускает существенные ошибки. Студент не составил ответ на претензию. Студент не составил ответ на жалобу. Студент не смог создать презентацию.

### **3 Пакет экзаменуемого**

#### **Задание №1.**

Решение ситуационной задачи по составлению ответа на претензию. Образец Претензии представлен в Приложении А

#### **Задание № 2**

Решение ситуационной задачи по составлению ответа на жалобу клиента. Необходимо написать ответ на жалобу клиента с учетом правила ведения деловой переписки компании. Образец жалобы клиента представлен в Приложении Б

#### **Задание №3**

Подготовить презентацию по транспортно-экспедиционной деятельности компании. Данные о компании представлены в Приложении В

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

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

<p>Рассмотрено ЦК № 11</p> <p>Председатель ЦК</p> <p>_____</p> <p>Мордовец Д.А.</p>	<p><b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №1</b></p> <p>ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего. Специалист контактных информационных центров Специальность: 43.02.06 Курс 1</p>	<p>УТВЕРЖДАЮ</p> <p>Зам. директора по УР</p> <p>_____</p> <p>М.В. Вишневская</p>
<p><b>Задание №1</b> Решение ситуационной задачи по составлению ответа на претензию. Образец Претензии представлен в Приложении А Ответ составить в произвольной форме, по правилам деловой переписки. <b>Задание № 2</b> - Решение ситуационной задачи по заполнению бланка жалобы клиента. Необходимо заполнить бланк, с учетом прогнозирования ситуации по не качественной перевозке груза. Образец жалобы клиента представлен в Приложении Б <b>Задание №3</b> Подготовить презентацию по транспортно-экспедиционной деятельности компании выступите перед аудиторией. Данные о компании представлены в Приложении В. Интернетом пользоваться запрещено. Продолжительность выступления – 6–8 мин.</p>		
<p>Преподаватель Мордовец Д.А.</p>		

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

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

<p>Рассмотрено ЦК № 11</p> <p>Председатель ЦК</p> <p>_____</p> <p>Мордовец Д.А.</p>	<p><b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №2</b></p> <p>ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего. Специалист контактных информационных центров Специальность: 43.02.06 Курс 1</p>	<p>УТВЕРЖДАЮ</p> <p>Зам. директора по УР</p> <p>_____</p> <p>М.В. Вишневская</p>
<p><b>Задание №1</b> Решение ситуационной задачи по составлению ответа на претензию. Образец Претензии представлен в Приложении А Ответ составить в произвольной форме, по правилам деловой переписки. <b>Задание № 2</b> - Решение ситуационной задачи по заполнению бланка жалобы клиента. Необходимо заполнить бланк, с учетом прогнозирования ситуации по не качественной перевозке груза. Образец жалобы клиента представлен в Приложении Б <b>Задание №3</b> Подготовить презентацию по транспортно-экспедиционной деятельности компании выступите перед аудиторией. Данные о компании представлены в Приложении В. Интернетом пользоваться запрещено. Продолжительность выступления – 6–8 мин.</p>		
<p>Преподаватель Мордовец Д.А.</p>		

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

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

Рассмотрено ЦК № 11  Председатель ЦК  Мордовец Д.А.	<b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №3</b> ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего. Специалист контактных информационных центров Специальность: 43.02.06 Курс 1	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР  М.В. Вишневская
<b>Задание №1</b> Решение ситуационной задачи по составлению ответа на претензию. Образец Претензии представлен в Приложении А Ответ составить в произвольной форме, по правилам деловой переписки. <b>Задание № 2</b> - Решение ситуационной задачи по заполнению бланка жалобы клиента. Необходимо заполнить бланк, с учетом прогнозирования ситуации по не качественной перевозке груза. Образец жалобы клиента представлен в Приложении Б <b>Задание №3</b> Подготовить презентацию по транспортно-экспедиционной деятельности компании выступите перед аудиторией. Данные о компании представлены в Приложении В. Интернетом пользоваться запрещено. Продолжительность выступления – 6–8 мин.		
Преподаватель Мордовец Д.А.		

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

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

Рассмотрено ЦК № 11  Председатель ЦК  Мордовец Д.А.	<b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №4</b> ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего. Специалист контактных информационных центров Специальность: 43.02.06 Курс 1	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР  М.В. Вишневская
<b>Задание №1</b> Решение ситуационной задачи по составлению ответа на претензию. Образец Претензии представлен в Приложении А Ответ составить в произвольной форме, по правилам деловой переписки. <b>Задание № 2</b> - Решение ситуационной задачи по заполнению бланка жалобы клиента. Необходимо заполнить бланк, с учетом прогнозирования ситуации по не качественной перевозке груза. Образец жалобы клиента представлен в Приложении Б <b>Задание №3</b> Подготовить презентацию по транспортно-экспедиционной деятельности компании выступите перед аудиторией. Данные о компании представлены в Приложении В. Интернетом пользоваться запрещено. Продолжительность выступления – 6–8 мин.		
Преподаватель Мордовец Д.А.		

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

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

Рассмотрено ЦК № 11  Председатель ЦК  Мордовец Д.А.	<b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №5</b> ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего. Специалист контактных информационных центров Специальность: 43.02.06 Курс 1	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР  М.В. Вишневская
<b>Задание №1</b> Решение ситуационной задачи по составлению ответа на претензию. Образец Претензии представлен в Приложении А Ответ составить в произвольной форме, по правилам деловой переписки. <b>Задание № 2</b> - Решение ситуационной задачи по заполнению бланка жалобы клиента. Необходимо заполнить бланк, с учетом прогнозирования ситуации по не качественной перевозке груза. Образец жалобы клиента представлен в Приложении Б <b>Задание №3</b> Подготовить презентацию по транспортно-экспедиционной деятельности компании выступите перед аудиторией. Данные о компании представлены в Приложении В. Интернетом пользоваться запрещено. Продолжительность выступления – 6–8 мин.		
Преподаватель Мордовец Д.А.		

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

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

Рассмотрено ЦК № 11  Председатель ЦК  Мордовец Д.А.	<b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №6</b> ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего. Специалист контактных информационных центров Специальность: 43.02.06 Курс 1	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР  М.В. Вишневская
<b>Задание №1</b> Решение ситуационной задачи по составлению ответа на претензию. Образец Претензии представлен в Приложении А Ответ составить в произвольной форме, по правилам деловой переписки. <b>Задание № 2</b> - Решение ситуационной задачи по заполнению бланка жалобы клиента. Необходимо заполнить бланк, с учетом прогнозирования ситуации по не качественной перевозке груза. Образец жалобы клиента представлен в Приложении Б <b>Задание №3</b> Подготовить презентацию по транспортно-экспедиционной деятельности компании выступите перед аудиторией. Данные о компании представлены в Приложении В. Интернетом пользоваться запрещено. Продолжительность выступления – 6–8 мин.		
Преподаватель Мордовец Д.А.		

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

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

Рассмотрено ЦК № 11  Председатель ЦК  Мордовец Д.А.	<b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №7</b> ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего. Специалист контактных информационных центров Специальность: 43.02.06 Курс 1	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР  М.В. Вишневская
<b>Задание №1</b> Решение ситуационной задачи по составлению ответа на претензию. Образец Претензии представлен в Приложении А Ответ составить в произвольной форме, по правилам деловой переписки. <b>Задание № 2</b> - Решение ситуационной задачи по заполнению бланка жалобы клиента. Необходимо заполнить бланк, с учетом прогнозирования ситуации по не качественной перевозке груза. Образец жалобы клиента представлен в Приложении Б <b>Задание №3</b> Подготовить презентацию по транспортно-экспедиционной деятельности компании выступите перед аудиторией. Данные о компании представлены в Приложении В. Интернетом пользоваться запрещено. Продолжительность выступления – 6–8 мин.		
Преподаватель Мордовец Д.А.		

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

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

Рассмотрено ЦК № 11  Председатель ЦК  Мордовец Д.А.	<b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №8</b> ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего. Специалист контактных информационных центров Специальность: 43.02.06 Курс 1	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР  М.В. Вишневская
<b>Задание №1</b> Решение ситуационной задачи по составлению ответа на претензию. Образец Претензии представлен в Приложении А Ответ составить в произвольной форме, по правилам деловой переписки. <b>Задание № 2</b> - Решение ситуационной задачи по заполнению бланка жалобы клиента. Необходимо заполнить бланк, с учетом прогнозирования ситуации по не качественной перевозке груза. Образец жалобы клиента представлен в Приложении Б <b>Задание №3</b> Подготовить презентацию по транспортно-экспедиционной деятельности компании выступите перед аудиторией. Данные о компании представлены в Приложении В. Интернетом пользоваться запрещено. Продолжительность выступления – 6–8 мин.		
Преподаватель Мордовец Д.А.		

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

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

Рассмотрено ЦК № 11  Председатель ЦК  Мордовец Д.А.	<b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №9</b> ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего. Специалист контактных информационных центров Специальность: 43.02.06 Курс 1	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР  М.В. Вишневская
<b>Задание №1</b> Решение ситуационной задачи по составлению ответа на претензию. Образец Претензии представлен в Приложении А Ответ составить в произвольной форме, по правилам деловой переписки. <b>Задание № 2</b> - Решение ситуационной задачи по заполнению бланка жалобы клиента. Необходимо заполнить бланк, с учетом прогнозирования ситуации по не качественной перевозке груза. Образец жалобы клиента представлен в Приложении Б <b>Задание №3</b> Подготовить презентацию по транспортно-экспедиционной деятельности компании выступите перед аудиторией. Данные о компании представлены в Приложении В. Интернетом пользоваться запрещено. Продолжительность выступления – 6–8 мин.		
Преподаватель Мордовец Д.А.		

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

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

Рассмотрено ЦК № 11  Председатель ЦК  Мордовец Д.А.	<b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №10</b> ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего. Специалист контактных информационных центров Специальность: 43.02.06 Курс 1	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР  М.В. Вишневская
<b>Задание №1</b> Решение ситуационной задачи по составлению ответа на претензию. Образец Претензии представлен в Приложении А Ответ составить в произвольной форме, по правилам деловой переписки. <b>Задание № 2</b> - Решение ситуационной задачи по заполнению бланка жалобы клиента. Необходимо заполнить бланк, с учетом прогнозирования ситуации по не качественной перевозке груза. Образец жалобы клиента представлен в Приложении Б <b>Задание №3</b> Подготовить презентацию по транспортно-экспедиционной деятельности компании выступите перед аудиторией. Данные о компании представлены в Приложении В. Интернетом пользоваться запрещено. Продолжительность выступления – 6–8 мин.		
Преподаватель Мордовец Д.А.		

**Приложение А**  
**Вариант 1**

Директору ООО «Перевозка грузов»  
Грузному Денису Олеговичу  
ИНН 122145546776 ОГРН  
6776899890097  
Г. Санкт-Петербург, пр. Жукова, д. 54.  
От ООО «Счастливые люди» ген. дир.  
Иванова Олега Викторовича  
Серия и номер паспорта: 7204 875123  
ИНН 989898983443 ОГРН  
1265780978988  
Адрес регистрации: г. Москва, ул.  
Кирова, д. 65.  
Номер телефона: +7-921-787-12-44

**Претензия транспортной компании**

ООО «Перевозка грузов» и ООО «Счастливые люди» заключили договор перевозки груза № 43 от 05.05.2025 г.

По условиям договора транспортная компания в лице ООО «Перевозка грузов» обязалась перевезти партию мороженого «Вкуснотеево» из г. Кургана в г. Екатеринбург.

Отправка автомобиля в 8 часов 00 минут 25.05.2025 г., прибытие – 16 часов 00 минут 25.05.2025 г. При оформлении договора стороны условились о том, что температура в кузове не должна превышать 0 градусов Цельсия в соответствии со спецификой перевозимого груза.

При приёмке выяснилось, что перевозчик проигнорировал требования о температуре при перевозке, в результате чего партия мороженого «Вкуснотеево» стоимостью 50 000 рублей была испорчена.

Руководствуясь ст. 796 ГК РФ,

Требую:

1. Компенсировать стоимость испорченной партии товара в сумме 50 000 рублей.
2. Выплатить неустойку в сумме 25 000 рублей.

29 мая 2025 г.

Иванов Олег Викторович

**Приложение А**  
**Вариант 2**

Директору ООО «Горные технологии»  
Ермилову Александру Станиславовичу  
ИНН 266145546715 ОГРН  
53376899890086

Г. Санкт-Петербург, пр. Славы, д. 13.  
От ООО «Деловые люди» ген. дир.  
Петрова Олега Викторовича

Серия и номер паспорта: 7204 875123  
ИНН 769898983443 ОГРН  
1265780978954

Адрес регистрации: г. Уфа, ул. Мясная,  
д. 84.

Номер телефона: +7-921-787-13-65

**Претензия транспортной компании**

ООО «Горные технологии» и ООО «Деловые люди» заключили договор перевозки груза № 118 от 05.05.2022 г.

По условиям договора транспортная компания в лице ООО «Горные технологии» обязалась перевезти партию медикаментов «Вакцина» из г. Уфа в г. Казань.

Отправка автомобиля в 8 часов 00 минут 25.05.2022 г., прибытие – 16 часов 00 минут 25.05.2022 г. При оформлении договора стороны условились о том, что температура в кузове не должна превышать 0 градусов Цельсия в соответствии со спецификой перевозимого груза.

При приёмке выяснилось, что перевозчик проигнорировал требования о температуре при перевозке, в результате чего партия медикаментов «Вакцина» стоимостью 150 000 рублей была испорчена.

Руководствуясь ст. 796 ГК РФ,

Требую:

1. Компенсировать стоимость испорченной партии товара в сумме 150 000 рублей.
2. Выплатить неустойку в сумме 55 000 рублей.

29 мая 2023 г.

Петров Олег Викторович

**Приложение А**  
**Вариант 3**

Директору ООО «ДА-Транс»  
Сазонову Дмитрию Николаевичу  
ИНН 266145546715 ОГРН  
53376899890086  
Г. Санкт-Петербург, пр. Жукова, д. 13.  
От ООО «Деловые люди» ген. дир.  
Петровой Олеги Викторовны  
Серия и номер паспорта: 7204 875123  
ИНН 769898983443 ОГРН  
1265780978954  
Адрес регистрации: г. Уфа, ул. Мясная,  
д. 84.  
Номер телефона: +7-921-787-13-65

**Претензия транспортной компании**

ООО «ДА-Транс» и ООО «Деловые люди» заключили договор перевозки груза № 18 от 05.05.2022 г.

По условиям договора транспортная компания в лице ООО «ДА-Транс» обязалась перевезти партию скоропортящейся продукции «Сырки твороженные» из г. Уфа в г. Казань.

Отправка автомобиля в 8 часов 00 минут 25.05.2022 г., прибытие – 16 часов 00 минут 25.05.2022 г. При оформлении договора стороны условились о том, что температура в кузове не должна превышать 2 градусов Цельсия в соответствии со спецификой перевозимого груза.

При приёмке выяснилось, что перевозчик проигнорировал требования о температуре при перевозке, в результате чего партия скоропортящейся продукции «Сырки твороженные» стоимостью 70 000 рублей была испорчена.

Руководствуясь ст. 796 ГК РФ,

Требую:

1. Компенсировать стоимость испорченной партии товара в сумме 70 000 рублей.
2. Выплатить неустойку в сумме 15 000 рублей.

29 мая 2023 г.

Петрова Ольга Викторовна

**Приложение А**  
**Вариант 4**

Директору ООО «Согруз»  
Елизарову Алексею Андреевичу  
ИНН 266145546715 ОГРН  
53376899890086  
Г. Санкт-Петербург, пр. Славы, д. 13.  
От ООО «Деловые люди» ген. дир.  
Юдиной Анны Ивановны  
Серия и номер паспорта: 7204 875123  
ИНН 769898983443 ОГРН  
1265780978954  
Адрес регистрации: г. Уфа, ул. Мясная,  
д. 84.  
Номер телефона: +7-921-787-13-65

**Претензия транспортной компании**

ООО «Согруз» и ООО «Деловые люди» заключили договор перевозки груза № 118 от 05.05.2022 г.

По условиям договора транспортная компания в лице ООО «Согруз» обязалась перевезти партию медикаментов «Траумель медицинский» из г. Уфа в г. Казань.

Отправка автомобиля в 8 часов 00 минут 25.05.2022 г., прибытие – 16 часов 00 минут 25.05.2022 г. При оформлении договора стороны условились о том, что температура в кузове не должна превышать 0 градусов Цельсия в соответствии со спецификой перевозимого груза.

При приёмке выяснилось, что перевозчик проигнорировал требования о температуре при перевозке, в результате чего партия медикаментов «Траумель медицинский» стоимостью 150 000 рублей была испорчена.

Руководствуясь ст. 796 ГК РФ,

Требую:

1. Компенсировать стоимость испорченной партии товара в сумме 150 000 рублей.
2. Выплатить неустойку в сумме 55 000 рублей.

29 мая 2023 г.

Юдина Анна Ивановна

**Приложение А**  
**Вариант 5**

Директору ООО «TransTechno Group»  
Саргиной Татьяне Михаловне  
ИНН 266145546715 ОГРН  
53376899890086  
Г. Санкт-Петербург, пр. Славы, д. 13.  
От ООО «Деловые люди» ген. дир.  
Осиповой Светланы Анатольевны  
Серия и номер паспорта: 7204 875123  
ИНН 769898983443 ОГРН  
1265780978954  
Адрес регистрации: г. Уфа, ул. Мясная,  
д. 84.  
Номер телефона: +7-921-787-13-65

**Претензия транспортной компании**

ООО «TransTechno Group» и ООО «Деловые люди» заключили договор перевозки груза № 118 от 05.05.2022 г.

По условиям договора транспортная компания в лице ООО «TransTechno Group» обязалась перевезти партию медикаментов «Охлаждающий гель» из г. Уфа в г. Казань.

Отправка автомобиля в 8 часов 00 минут 25.05.2022 г., прибытие – 16 часов 00 минут 25.05.2022 г. При оформлении договора стороны условились о том, что температура в кузове не должна превышать 0 градусов Цельсия в соответствии со спецификой перевозимого груза.

При приёмке выяснилось, что перевозчик проигнорировал требования о температуре при перевозке, в результате чего партия медикаментов «Охлаждающий гель» стоимостью 650 000 рублей была испорчена.

Руководствуясь ст. 796 ГК РФ,

Требую:

1. Компенсировать стоимость испорченной партии товара в сумме 650 000 рублей.
2. Выплатить неустойку в сумме 65 000 рублей.

29 мая 2023 г.

Осипова Светлана Анатольевна

**Приложение А**  
**Вариант 6**

Директору ООО «Спутник»  
Виноградовой Анне Анатольевне  
ИНН 266145546715 ОГРН  
53376899890086  
Г. Санкт-Петербург, пр. Славы, д. 13.  
От ООО «Деловые люди» ген. дир.  
Петрова Олега Викторовича  
Серия и номер паспорта: 7204 875123  
ИНН 769898983443 ОГРН  
1265780978954  
Адрес регистрации: г. Уфа, ул. Мясная,  
д. 84.  
Номер телефона: +7-921-787-13-65

**Претензия транспортной компании**

ООО «Спутник» и ООО «Деловые люди» заключили договор перевозки груза № 118 от 05.05.2022 г.

По условиям договора транспортная компания в лице ООО «Спутник» обязалась перевезти партию скоропортящейся продукции «Рыба замороженная» из г. Уфа в г. Казань.

Отправка автомобиля в 8 часов 00 минут 25.05.2022 г., прибытие – 16 часов 00 минут 25.05.2022 г. При оформлении договора стороны условились о том, что температура в кузове не должна превышать 0 градусов Цельсия в соответствии со спецификой перевозимого груза.

При приёмке выяснилось, что перевозчик проигнорировал требования о температуре при перевозке, в результате чего партия скоропортящейся продукции «Рыба замороженная» стоимостью 4630 000 рублей была испорчена.

Руководствуясь ст. 796 ГК РФ,

Требую:

1. Компенсировать стоимость испорченной партии товара в сумме 4630 000 рублей.
2. Выплатить неустойку в сумме 55 000 рублей.

29 мая 2023 г.

Петров Олег Викторович

**Приложение А**  
**Вариант 7**

Директору ООО «СНГ Логистик»  
Сахаровой Юле Петровне  
ИНН 266145546715 ОГРН  
53376899890086  
Г. Санкт-Петербург, пр. Славы, д. 13.  
От ООО «Деловые люди» ген. дир.  
Титовой Светланы Анатольевны  
Серия и номер паспорта: 7204 875123  
ИНН 769898983443 ОГРН  
1265780978954  
Адрес регистрации: г. Уфа, ул. Мясная,  
д. 84.  
Номер телефона: +7-921-787-13-65

**Претензия транспортной компании**

ООО «СНГ Логистик» и ООО «Деловые люди» заключили договор перевозки груза № 118 от 05.05.2023 г.

По условиям договора транспортная компания в лице ООО «Перевозка грузов» обязалась перевезти партию медикаментов «Хлоргексидин» из г. Уфа в г. Казань.

Отправка автомобиля в 8 часов 00 минут 25.05.2023 г., прибытие – 16 часов 00 минут 25.05.2023 г. При оформлении договора стороны условились о том, что температура в кузове не должна превышать 0 градусов Цельсия в соответствии со спецификой перевозимого груза.

При приёмке выяснилось, что перевозчик проигнорировал требования о температуре при перевозке, в результате чего партия медикаментов «Хлоргексидин» стоимостью 150 000 рублей была испорчена.

Руководствуясь ст. 796 ГК РФ,

Требую:

1. Компенсировать стоимость испорченной партии товара в сумме 150 000 рублей.
2. Выплатить неустойку в сумме 55 000 рублей.

29 мая 2023 г.

Титова Светлана Анатольевна

Директору ООО «Сдек»  
Коротковой Анне Аркадьевне  
ИНН 266145546715 ОГРН  
53376899890086  
Г. Санкт-Петербург, пр. Славы, д. 13.  
От ООО «Деловые люди» ген. дир.  
Полетаевой Ольги Петровны  
Серия и номер паспорта: 7204 875123  
ИНН 769898983443 ОГРН  
1265780978954  
Адрес регистрации: г. Уфа, ул. Мясная,  
д. 84.  
Номер телефона: +7-921-787-13-65

### **Претензия транспортной компании**

ООО «Сдек» и ООО «Деловые люди» заключили договор перевозки груза № 118 от 05.05.2022 г.

По условиям договора транспортная компания в лице ООО «Сдек» обязалась перевезти партию медикаментов «Вакцина» из г. Уфа в г. Казань.

Отправка автомобиля в 8 часов 00 минут 25.05.2022 г., прибытие – 16 часов 00 минут 25.05.2022 г. При оформлении договора стороны условились о том, что температура в кузове не должна превышать 0 градусов Цельсия в соответствии со спецификой перевозимого груза.

При приёмке выяснилось, что перевозчик проигнорировал требования о температуре при перевозке, в результате чего партия медикаментов «Вакцина» стоимостью 150 000 рублей была испорчена.

Руководствуясь ст. 796 ГК РФ,

Требую:

1. Компенсировать стоимость испорченной партии товара в сумме 150 000 рублей.
2. Выплатить неустойку в сумме 55 000 рублей.

29 мая 2023 г.

Полетаева Ольга Петровна

**Приложение А**  
**Вариант 9**

Директору ООО «Чартерные линии»  
Крапоткину Олегу Ивановичу  
ИНН 266145546715 ОГРН  
53376899890086  
Г. Санкт-Петербург, пр. Славы, д. 13.  
От ООО «Деловые люди» ген. дир.  
Ломаковой Анна Иоановны  
Серия и номер паспорта: 7204 875123  
ИНН 769898983443 ОГРН  
1265780978954  
Адрес регистрации: г. Уфа, ул. Мясная,  
д. 84.  
Номер телефона: +7-921-787-13-65

**Претензия транспортной компании**

ООО «Чартерные линии» и ООО «Деловые люди» заключили договор перевозки груза № 118 от 05.05.2026 г.

По условиям договора транспортная компания в лице ООО «Чартерные линии» обязалась перевезти партию медикаментов «Вакцина» из г. Уфа в г. Казань.

Отправка автомобиля в 8 часов 00 минут 25.05.2026 г., прибытие – 16 часов 00 минут 25.05.2026 г. При оформлении договора стороны условились о том, что температура в кузове не должна превышать 0 градусов Цельсия в соответствии со спецификой перевозимого груза.

При приёмке выяснилось, что перевозчик проигнорировал требования о температуре при перевозке, в результате чего партия медикаментов «Вакцина» стоимостью 150 000 рублей была испорчена.

Руководствуясь ст. 796 ГК РФ,

Требую:

1. Компенсировать стоимость испорченной партии товара в сумме 150 000 рублей.
2. Выплатить неустойку в сумме 55 000 рублей.

29 мая 2026 г.

Ломакова Анна Иоановна

Директору ООО «АТТ-Экспресс»  
Сладкому Ивану Петровичу  
ИНН 266145546715 ОГРН  
53376899890086  
Г. Санкт-Петербург, пр. Славы, д. 13.  
От ООО «Деловые люди» ген. дир.  
Маркина Олега Викторовича  
Серия и номер паспорта: 7204 875123  
ИНН 769898983443 ОГРН  
1265780978954  
Адрес регистрации: г. Уфа, ул. Мясная,  
д. 84.  
Номер телефона: +7-921-787-13-65

### **Претензия транспортной компании**

ООО «АТТ-Экспресс» и ООО «Деловые люди» заключили договор перевозки груза № 118 от 05.05.2022 г.

По условиям договора транспортная компания в лице ООО «АТТ-Экспресс» обязалась перевезти партию медикаментов «Термометр» из г. Уфа в г. Казань.

Отправка автомобиля в 8 часов 00 минут 25.05.2022 г., прибытие – 16 часов 00 минут 25.05.2022 г. При оформлении договора стороны условились о том, что температура в кузове не должна превышать 0 градусов Цельсия в соответствии со спецификой перевозимого груза.

При приёмке выяснилось, что перевозчик проигнорировал требования о температуре при перевозке, в результате чего партия медикаментов «Термометр» стоимостью 300 000 рублей была испорчена.

Руководствуясь ст. 796 ГК РФ,

Требую:

1. Компенсировать стоимость испорченной партии товара в сумме 300 000 рублей.
2. Выплатить неустойку в сумме 25 000 рублей.

29 мая 2023 г.

Маркин Олег Викторович

Жалоба клиента

Кому:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

От:

\_\_\_\_\_

Серия и номер паспорта:

\_\_\_\_\_

Адрес регистрации:

\_\_\_\_\_

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Телефон: \_\_\_\_\_

Жалоба о невыполнении условий договора

Я, \_\_\_\_\_, заключил с \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ договор \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ г. По условиям соглашения  
\_\_\_\_\_ обязан

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

однако

Руководствуясь положениями Закона «О защите прав потребителей»,

Требую:

1. \_\_\_\_\_.

Приложения:

1. \_\_\_\_\_.
2. \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

ФИО

подпись

Кому:

\_\_\_\_\_ (наименование компании Экспедитора с которой заключен договор)

От:

Наименование : \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

ИНН/КПП: \_\_\_\_\_

Телефон / Факс: \_\_\_\_\_

### Жалоба клиента

о возмещении ущерба за \_\_\_\_\_ груза  
(утрату, недостачу или повреждение (порчу))  
на сумму \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ ) рублей.

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_ г. \_\_\_\_\_ город \_\_\_\_\_

В соответствии с \_\_\_\_\_  
(указать Заявку с номером и датой и/или Договор если были заключены )

и накладной Экспедитора (ТТН) № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_ г.,  
ООО \_\_\_\_\_ приняло на себя обязательство  
(наименование Экспедитора)  
по организации оказания услуг, связанных с перевозкой груза (согласно вышеуказанной накладной Экспедитора) в количестве \_\_\_\_\_ мест, весом \_\_\_\_\_ кг, объемом \_\_\_\_\_ м<sup>3</sup>, на общую сумму \_\_\_\_\_ рублей, по маршруту \_\_\_\_\_.  
(стоимость груза) (город отправления - город получения)

При получении груза от Экспедитора в городе \_\_\_\_\_ была зафиксирована \_\_\_\_\_ груза \_\_\_\_\_  
(утрата, недостача, повреждение (порча) и т.д.) (характер груза)  
в количестве \_\_\_\_\_ мест, что было установлено следующими документами: \_\_\_\_\_  
(указать подтверждающие документы)

В связи с этим \_\_\_\_\_ был причинен ущерб на сумму \_\_\_\_\_  
(наименование компании-Заявителя) \_\_\_\_\_  
( \_\_\_\_\_ ) рублей, согласно прилагаемому расчету.

Просим возместить указанный ущерб путем \_\_\_\_\_  
(оказания транспортных услуг или перечислением денежных средств)

\_\_\_\_\_ (в случае перечисления денежных средств указать наименование, ИНН, КПП, расчетный счет, наименование банка, корреспондирующий счет, БИК получателя денежных средств).

Приложения:

1. Копия Договора и/или Заявки на транспортно-экспедиторское обслуживание
2. Копия накладной Экспедитора (ТТН) № \_\_\_\_\_
3. Копии документов, подтверждающих стоимость груза \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (договоры купли-продажи, счет-фактуры, накладные, платежные поручения и т.д.):

5. Копии документов, подтверждающих \_\_\_\_\_ (утрату, недостачу или повреждение) \_\_\_\_\_ (порчу)  
груза: \_\_\_\_\_

6. Расчет ущерба.

\_\_\_\_\_ (должность руководителя)

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ (расшифровка подписи)

**Задание** Необходимо подготовить общую презентацию о компании ООО «Быстрый слон» и ее продуктах, которая могла бы дать представление потенциальному клиенту о ваших услугах и возможностях, и повлиять на его выбор при подборе бизнес партнера в лице транспортно экспедиторской компании.

Для подготовки презентации, изучите и используйте информацию в Приложении 1, а также отразите следующие критерии в ней:

- Общая информация о компании;
- Основные виды услуг и их особенности;
- Специальные продукты и решения;
- Сильные стороны и преимущества компании;

Подготовьте презентацию, используя только MS PowerPoint, и выступите перед аудиторией. Интернетом пользоваться запрещено. Продолжительность выступления – 6–8 мин.

### Приложение 1

ООО «Быстрый слон» 161069 Россия, г.Москва, Софийская улица, 8 Тел.: +7 (495) 641 3486, Факс: +7 (495) 641 3487 e-mail: info@ff.com

**О компании** ООО «Быстрый слон» является одной из ведущих логистических компаний в мире. Мы предлагаем все виды транспортной логистики: международные и внутренние автоперевозки, чартерные авиаперевозки, морские грузоперевозки.

А также услуги складской и проектной логистики, страхование ответственности грузов, отслеживание груза по номеру. Транспортная логистика Авиаперевозки Морские перевозки Автоперевозки Контрактная логистика Другие услуги FF Track&Trace Таможенное оформление грузов Проектная логистика Страхование груза Международные авиаперевозки грузов Авиаперевозки грузов с учетом индивидуальных потребностей бизнеса клиента.

С помощью регулярных рейсов глобальной транспортной сети Freight Forwarding ваш груз доставят точно в срок по наиболее оптимальному маршруту. Мы предлагаем услуги по импорту и экспорту грузов по всем международным направлениям с учетом ваших требований к цепочке поставок, срокам и бюджету.

**Особенности транспортировки грузов с ООО «Быстрый слон»** • Авиаперевозки планируются и контролируются в соответствии с международными стандартами • Отслеживание авиаперевозок в режиме реального времени через систему FF Track&Trace • Фиксированное время отправления рейсов **Авиаперевозки грузов:** факты и цифры 98 • Каждый год мы обрабатываем более 1.200.000 тонн авиагрузов, включая основные международные рынки и авиаперевозки грузов в отдаленные районы. • Более 3.600 сотрудников Freight Forwarding обеспечивают высокое качество услуг в 300 офисах по всему миру. Дополнения и детали Чартерные авиаперевозки Авиаперевозки грузов при недостаточном объеме перевозки или доставке груза в труднодоступные районы.

**Комбинированные перевозки** Мы гарантируем надежное и экономически выгодное использование транспортной сети. Морские перевозки грузов Морские перевозки с учетом индивидуальных потребностей бизнеса клиента. Мы предлагаем услуги по FCL и LCL перевозкам, негабаритные перевозки, навалочные грузы, комбинированные перевозки Море/Авиа, интермодальные перевозки с коротким транзитным временем (от 15 до 25 дней для Дальнего Востока).

**Особенности транспортировки грузов** Гарантированное место и наличие оборудования • Альтернативные варианты перевозок благодаря партнерству с ведущими мировыми морскими перевозчиками • Возможность предлагать больше места для вашего груза, регулярное расписание, частые отправки Морские перевозки: факты и цифры • 126 лет опыта работы в сфере морских перевозок в мире • Широкая глобальная сеть морских

перевозчиков • Более 8.000 специалистов ООО «Быстрый слон», отвечающих за морские перевозки по всему миру Дополнения и детали Морские перевозки сборных грузов (FF LCL) Если ваш груз меньше чем нужно для морской перевозки контейнером. 99 Морские контейнерные перевозки (FCL)

Наш подход • Мы - продолжение вашего бизнеса • Мы изучаем все особенности вашей отрасли, чтобы предвидеть возможные требования, быстро и эффективно реагировать на изменяющиеся условия рынка • Высокий уровень услуг и согласованность всех операций на глобальном уровне благодаря стандартизированным процессам и показателям • Информационное сопровождение вашей цепи поставок благодаря глобальной системе отслеживания грузов Независимо от того, какой вид транспорта вы используете, ответственность перевозчика ограничена и, как правило, считается из расчета на килограмм. Согласно нормам национального и международного права, а также конвенциям, регламентирующим условия договоров на перевозку, часто ограничивают или полностью исключают компенсацию, доступную вам как клиенту. Процесс страхования груза еще никогда не был таким простым Мы внимательно относимся к каждой партии товара, но, конечно, при транспортировке грузов существуют некоторые риски. Иногда внешние факторы, которые мы не можем контролировать или предусмотреть, могут стать причиной повреждения или утери товара. Благодаря богатому опыту в сфере страхования грузов и большим объемам перевозок, у нас есть возможность предложить широкий спектр услуг страхования по конкурентоспособным ставкам. Наши специалисты по страхованию грузов в 30 странах мира готовы предложить гибкие решения, которые смогут удовлетворить ваши эксклюзивные требования. Более того, в случае повреждения или причинения ущерба грузу, наша услуга страхования сделает процесс получения компенсации намного проще.

## РЕЦЕНЗИЯ

### на рабочую программу

по профессиональному модулю ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего. Специалист контактных информационных центров для специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

Рабочая программа разработана Мордовец Д.А., преподавателем СПб ГБПОУ «Академия транспортных технологий» Санкт-Петербурга.

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего. Специалист контактных информационных центров составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта), утверждённого приказом Министерства просвещения РФ № 777 от 26 августа 2022 года.

Рабочая программа содержит:

- общую характеристику программы;
- структуру и содержание программы;
- условия реализации программы;
- контроль и оценку результатов освоения программы;
- комплект контрольно-оценочных средств.

В общей характеристике программы определены цели и планируемые результаты освоения программы.

В структуре определён объём часов, виды учебной работы и форма промежуточной аттестации.

Содержание программы раскрывает тематический план, учитывающий целесообразность в последовательности изучения материала, который имеет профессиональную направленность. В тематическом плане указаны разделы и темы, их содержание, объём часов, перечислены лабораторные и практические работы. Так же в содержании указаны общие и профессиональные компетенции, личностные результаты на формирование которых направлено изучение.

Условия реализации программы содержат требования к минимальному материально-техническому обеспечению и информационному обеспечению обучения: перечень рекомендуемых учебных изданий, дополнительной литературы и Интернет-ресурсов.

Контроль и оценка результатов освоения программы осуществляется с помощью критериев и методов оценки по каждой общей и профессиональной компетенции.

Рабочая программа завершается приложением – комплектом контрольно-оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.

Реализация рабочей программы профессионального модуля ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего. Специалист контактных информационных центров способствует в подготовке квалифицированных и компетентных специалистов по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) и может быть рекомендована к использованию другими образовательными учреждениями профессионального и дополнительного образования, реализующими образовательную программу среднего профессионального образования.

Рецензент  
Преподаватель СПб ГБПОУ «АТТ»

Стрелец И.А.