

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.  
№ \_\_\_\_\_

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

Учебная практика: УП.03.01 Учебная практика  
Специальность: 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)  
(базовая подготовка)

Форма обучения	заочная	
	на базе 9 кл.	на базе 11 кл.
Группа	-	ЗС-35
Курс	-	1
Семестр	-	-
Обязательная аудиторная нагрузка, в т.ч.:	-	4
- лекции, уроки, час.	-	2
- практические занятия, час.	-	-
- лабораторные занятия, час.	-	-
- курсовой проект/работа, час.	-	-
- промежуточная аттестация, час.	-	2
Самостоятельная работа, час.	-	68
Итого объём образовательной программы, час.	-	72
Форма промежуточной аттестации	-	Дифференцированный зачет

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.

Разработчики:

Преподаватель СПб ГБПОУ «АТТ» Никифорова Г.Л.

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	4
1.1	Цели и планируемые результаты освоения программы	4
1.2	Использование часов вариативной части образовательной программы	6
2	Структура и содержание программы	7
2.1	Структура и объем программы	7
2.2	Распределение нагрузки по курсам и семестрам	8
2.3	Тематический план и содержание программы	9
3	Условия реализации программы	12
3.1	Материально-техническое обеспечение программы	12
3.2	Информационное обеспечение программы	12
4	Контроль и оценка результатов освоения программы	13
	Приложение 1 Комплект контрольно-оценочных средств	

# 1 Общая характеристика программы

## 1.1 Цели и планируемые результаты освоения программы

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

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

### Иметь практический опыт:

ПО1 – информационно-справочного обслуживания клиентов;

ПО2 – приема и регистрации жалоб и обращений клиентов

### Уметь:

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

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

У3 Работать с большим массивом информационных данных.

У4Выявлять потребность клиента в получении информации с помощью разных типов вопросов

У5 Выбирать оптимальный алгоритм обслуживания клиента

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

У7 Резюмировать полученную от клиента информацию

У8 Вносить информацию в программы и базы данных организации

У9 Формировать письменные ответы на запросы клиентов

У10 Взаимодействовать с коллегами для решения рабочих задач

У11 Разрешать конфликтные ситуации при взаимодействии с клиентами

У12 Оформлять заказы на услуги

У13 Сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия с клиентами организации

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

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

У16 Регистрировать претензионные обращения клиентов и корректировать их статус

У17 Определять причины возникновения претензий и информировать о них соответствующие подразделения

У18 Предоставлять клиенту информацию о принятом решении по его претензионному обращению

### Знать:

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

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

33 Инструкции, процедуры и сценарии обработки контактов

34 Требования, предъявляемые к обработке контактов с клиентами

35 Порядок взаимодействия между сотрудниками и подразделениями в организации

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

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

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

Общие компетенции.

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

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

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

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

ОК 05 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

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

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

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

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

Профессиональные компетенции.

ПК.3.1 Обработка обращений клиентов по дистанционным каналам коммуникации.

## 1.2 Использование часов вариативной части образовательной программы

Учебная практика 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>
З14- Стандарты и методические документы организации в сфере продаж услуг организации	<b>Тема 2 Предложение услуг организации</b>	7,2	Для получения знаний по организации продаж услуг
У12- Оформлять заказы на услуги	<b>Тема 2 Предложение услуг организации</b>	7,2	Для приобретения навыков по оформлению заказов на услуги
У14- Определять причины возникновения технических проблем и устранять их в требуемые сроки	<b>Тема 3 Техническая поддержка клиентов организации</b>	7,2	Для получения умений определять технические сбои в работе информационных систем
З19 -Основные положения законодательных и нормативных правовых актов, регулирующие предмет деятельности организации, осуществляющей дистанционное информационно-справочное обслуживание	<b>Тема 3 Техническая поддержка клиентов организации</b>	7,2	Для расширенного изучения темы дистанционных продаж
У17- Определять причины возникновения претензий и информировать о них соответствующие подразделения	<b>Тема 4. Прием и регистрация жалоб и претензий клиентов</b>	7,2	Для получения умений определять причины возникновения претензий
<b>Итого</b>		<b>36</b>	

## 2 Структура и содержание программы

### 2.1 Структура и объем программы

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	промежуточная аттестация
Раздел 1 Практика формирования первичных профессиональных навыков	70	68	2	2				
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта	2		2					2
<b>Итого объем образовательной программы</b>	<b>72</b>	<b>68</b>	<b>4</b>	<b>2</b>				<b>2</b>

№ п/п	2023/2024 уч. год	2023/2024	2024/2025	2025/2026	ИТОГО
	Курс	I	II	III	
<b>1.</b>	<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
<b>2.</b>	<b>Самостоятельная работа, час.</b>	<b>68</b>			<b>68</b>
<b>3.</b>	<b>Итого объём образовательной программы, час.</b>	<b>72</b>			<b>72</b>
<b>4.</b>	<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>ДЗ</b>			<b>ДЗ</b>



### 2.3 Тематический план и содержание программы

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий, виды работ. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр. Домашнее задание	Коды формируемых компетенций
	<b>Курс 1</b>				
	<b>Раздел 1 Практика формирования первичных профессиональных навыков</b>	<b>72</b>			
1.	<b>Введение в профессию – специалист контактных информационных центров</b> Ознакомление с деятельностью организации и ее структурными подразделениями <b>Тема 1 Ознакомление с технологией обработки обращений клиентов, поступающих по различным каналам коммуникации</b> Информационно-справочная поддержка клиентов: обработка входящих контактов клиентов в соответствии со сценариями обслуживания и установленными стандартами качества обслуживания.	7,2	Стандарты обслуживания клиентов и должностные инструкции	О1,О2,О3,О4	ОК 01-09 ПК 3.1, 3.2, 3.3 ЛР 13, 28, 31, 32, 39
2.	Информационно-справочная поддержка клиентов: предоставление актуальной информации по запросу клиента по удаленным каналам коммуникации	7,2	Стандарты обслуживания клиентов и должностные инструкции.	О1,О2,О3,О4	ОК 01-09 ПК 3.1, 3.2, 3.3 ЛР 13, 28, 31, 32, 39
3.	Внесение информации в программы и базы данных в определенном организацией порядке	7,2	Стандарты обслуживания клиентов и должностные инструкции	О1,О2,О3,О4	

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий, виды работ. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр. Домашнее задание	Коды формируемых компетенций
4.	<b>Тема 2 Ознакомление с технологией предложения услуг организации</b> Обработка входящих и исходящих контактов клиентов. Консультирование клиентов по вопросам приобретения услуг организации. Консультирование клиентов по форме и срокам оплаты.	7,2	Стандарты обслуживания клиентов и должностные инструкции.	О1,О2,О3,О4	ОК 01-09 ПК 3.1, 3.2, 3.3 ЛР 13, 28, 31, 32, 39
5.	Оформление заказов на приобретение услуг организации. Предложение дополнительных услуг организации.	7,2	Стандарты обслуживания клиентов и должностные инструкции.	О1,О2,О3,О4	ОК 01-09 ПК 3.1, 3.2, 3.3 ЛР 13, 28, 31, 32, 39
6.	Оформление заказов на приобретение услуг организации Информирование клиентов обо всех изменениях по оформленному заказу. Информирование вышестоящего руководителя о нештатных ситуациях. <b>Текущий контроль успеваемости.</b>	7,2	Стандарты обслуживания клиентов и должностные инструкции.	О1,О2,О3,О4	ОК 01-09 ПК 3.1, 3.2, 3.3 ЛР 13, 28, 31, 32, 39
7.	<b>Тема 3 Ознакомление с технической поддержкой клиентов организации</b> Консультация клиента по его обращению за технической поддержкой. Организация принятия решения по обращению клиента за технической поддержкой соответствующим подразделением организации. Контроль своевременности принятия решения по обращению клиента за технической поддержкой.	7,2	Стандарты обслуживания клиентов и должностные инструкции	О1,О2,О3,О4	ОК 01-09 ПК 3.2, 3.3 ЛР 13, 28, 31, 32
8.	Формирование ответа клиенту о принятом решении по обращению за технической поддержкой. Внесение информации в программы и базы данных в определенном организацией порядке.	7,2	Стандарты обслуживания клиентов и должностные инструкции.	О1,О2,О3,О4	ОК 01-09 ПК 3.2, 3.3 ЛР 13, 28, 31, 32

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий, виды работ. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр. Домашнее задание	Коды формируемых компетенций
9.	<p><b>Тема 4. Ознакомление с технологией приема и регистрация жалоб и претензий клиентов</b>            Обработка поступивших жалоб и претензий клиентов организации. Регистрация поступивших жалоб и претензий клиентов. Организация принятия решения по претензионному обращению клиента. Контроль своевременности принятия решения по претензионному обращению клиента            Предоставление ответа клиенту о принятом решении по претензионному обращению</p>	7,2	Стандарты обслуживания клиентов и должностные инструкции	O1,O2,O3,O4	ОК 01-09 ПК 3.2, 3.3 ЛР 13, 28, 31, 32
10.	<p>Внесение требуемой информации в процессе обработки претензионного обращения клиента. Информирование вышестоящего руководителя обо всех нештатных ситуациях.  <b>Текущий контроль успеваемости.</b></p>	5,2	Стандарты обслуживания клиентов и должностные инструкции	O1, O2, O3,O4	ОК 01-09 ПК 3.1, 3.2, 3.3 ЛР 13, 28, 31, 32, 39
	<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта.</b>	2			
	<b>Всего за 1 курс</b>	72			
	<b>Итого объем образовательной программы</b>	72			

### 3 Условия реализации программы

#### 3.1 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.

#### 3.2 Информационное обеспечение

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

##### **Основная литература:**

**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.

## 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	Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки.
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»	Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки.
У3- Работать с большим массивом информационных данных.	- вносит информацию в базы данных организации	Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки.
У4Выявлять потребность клиента в получении информации с помощью разных типов вопросов	- выявляет потребности клиентов с помощью различных типов вопросов	Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки.
У5 -Выбирать оптимальный алгоритм обслуживания клиента	- выбирает требуемый алгоритм обслуживания в зависимости от ситуации	Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки.
У6- Устанавливать коммуникацию с клиентами организации с целью предоставления актуальной информации общего характера	- ведет диалог с клиентом; -поддерживает коммуникацию.	Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки.
У7 -Резюмировать полученную от клиента информацию	- резюмирует полученную от клиента информацию	Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки.
У8 -Вносить информацию в программы и базы данных организации	- вносит информацию в базы данных	Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки.
У9- Формировать письменные ответы на запросы клиентов	- составляет письменные ответы на обращения клиентов	Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки.
У10 -Взаимодействовать с коллегами для решения рабочих задач	- взаимодействует с коллегами при решении рабочих задач	Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки.
У11- Разрешать конфликтные ситуации при взаимодействии с клиентами	- сглаживает и разрешает конфликтные ситуации с клиентами	Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки.
У12 -Оформлять заказы на услуги	- оформляет заказы; -выставляет счет на оплату;	Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки.
У13 -Сглаживать конфликтные и сложные	-владеет технологией разрешения конфликтных	Оценка выполнения работ в дневнике практической

<b>Результаты освоения</b>	<b>Показатели оценки</b>	<b>Формы и методы оценки</b>
ситуации межличностного взаимодействия с клиентами организации	ситуаций	подготовки.
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;	Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки.
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;	Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки.
У16 -Регистрировать претензионные обращения клиентов и корректировать их статус	- регистрирует претензии клиентов;	Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки.
У17 -Определять причины возникновения претензий и информировать о них соответствующие подразделения	- анализирует причины возникновения претензий;	Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки.
У18- Предоставлять клиенту информацию о принятом решении по его претензионному обращению	- информирует клиента о принятом решении	Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки.
<b>Знать:</b>		
31- Стандарты и методические документы организации в сфере коммуникации с клиентами организации	- знает основные положения стандартов;	Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки.
32- Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне;	- знает показатели оценки эффективности работы сотрудников;	Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки.
33- Инструкции, процедуры и сценарии обработки контактов	- может найти соответствующую ситуации статью инструкции	Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки.
34- Требования, предъявляемые к обработке контактов с клиентами	Знает требования по обработке контактов	Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки.
35- Порядок взаимодействия между сотрудниками и подразделениями в организации	Знает содержание должностной инструкции в части взаимодействия с сотрудниками	Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки.
36 -Законодательство	Знает основные законы и	Оценка выполнения работ в

<b>Результаты освоения</b>	<b>Показатели оценки</b>	<b>Формы и методы оценки</b>
Российской Федерации о персональных данных и в области информационной безопасности	нормативные акты в части информационной безопасности	дневнике практической подготовки.
37- Требования охраны труда и пожарной безопасности;	Знает правила охраны труда при работе м ПК и пожарной безопасности	Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки.
38- Понятия банковской и/или коммерческой тайны	Знает основные положения о банковской тайне	Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки.
39- Стандарты оформления документов в организации	Знает содержание стандартов по оформлению документов организации	Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки.
310- Правила деловой переписки и письменного этикета	Знает правила деловой переписки	Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки.
311- Организационная структура организации	- знает типы и принципы построения организационной структуры управления	Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки.
312- Правила делового общения и речевого этикета	- знает правила делового и речевого этикета	Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки.
313- Специализированное программное обеспечение, используемое в работе по удаленному информационно-справочному обслуживанию клиентов	Знает специализированное программное обеспечение, используемое в контакт-центре	Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки.
314 -Стандарты и методические документы организации в сфере продаж услуг организации	- знает стандарты и методические документы в сфере продаж услуг	Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки.
315- Инструкции, процедуры и сценарии обработки заказов клиентов	- знает инструкции, процедуры и сценарии обработки заказов клиентов	Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки.
316-Порядок взаимодействия между сотрудниками и подразделениями в организации	- знает порядок взаимодействия между сотрудниками при работе с обращениями клиентов	Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки.
317 -Формы и способы оплаты услуг организации	- знает формы безналичных расчетов и порядок проведения наличных расчетов с применением ККТ	Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки.
318 -Возможные технические неисправности, сбои в работе	- знает возможные технические неисправности	Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки.
319 -Основные положения законодательных и	- знает основу законодательства,	Оценка выполнения работ в дневнике практической

<b>Результаты освоения</b>	<b>Показатели оценки</b>	<b>Формы и методы оценки</b>
нормативных правовых актов, регулирующие предмет деятельности организации, осуществляющей дистанционное информационно-справочное обслуживание	регулирующего дистанционные продажи	подготовки.
320 -Стандарты и методические документы организации по работе с претензиями клиентов	Знает стандарты претензионной работы	Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки.
321- Алгоритмы решения конфликтных ситуаций с клиентами	-знает типы конфликтов и возможные пути их решения	Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки.
322- Стандарты оформления документов в организации	- знает стандарты и правила оформления документов.	Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки.



## КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Учебная практика: УП.03.01 Учебная практика

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

Форма обучения	заочная	
	на базе 9 кл.	на базе 11 кл.
Группа	-	ЗС-35
Курс	-	1
Семестр	-	-
Форма промежуточной аттестации	-	Дифференцированный зачет

2023 г.

## **1 Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств**

### **1.1 Общие положения**

Контрольно-оценочные средства (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу по учебной практике УП.03.01 ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего. Специалист контактных информационных центров.

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

Комплект КОС может быть использован другими образовательными учреждениями профессионального и дополнительного образования, реализующими образовательную программу среднего профессионального образования по сервису на транспорте (по видам транспорта).

## 1.2 Распределение контрольных заданий по элементам умений и знаний

Наименование разделов и тем по программе	Тип контрольного задания												
	У1	У2	У3	У4	У5	У6	У7	У8	У9	У10	У11	У12	У13
<b>Практика формирования первичных профессиональных навыков.</b>													
Тема 1 Обработка обращений клиентов, поступающих по различным каналам коммуникации	ОД	ОД		ОД	ОД			ОД	ОД				
Тема 2 Предложение услуг организации		ОД	ОД		ОД		ОД			ОД	ОД	ОД	
Тема 3 Техническая поддержка клиентов организации	ОД		ОД				ОД		ОД		ОД	ОД	
Тема 4. Прием и регистрация жалоб и претензий клиентов.	ОД	ОД	ОД			ОД							ОД
	У14	У15	У16	У17	У18	У19	У20	У21	У22	У23	У24	У25	У26
Тема 1 Обработка обращений клиентов, поступающих по различным каналам коммуникации		ОД				ОД				ОД			
Тема 2 Предложение услуг организации			ОД					ОД					ОД
Тема 3 Техническая поддержка клиентов организации		ОД			ОД			ОД		ОД	ОД	ОД	
Тема 4. Прием и регистрация жалоб и претензий клиентов.	ОД			ОД		ОД	ОД		ОД				ОД
	У27	У28	У29	У30	У31	У32	У33	У34	У35	У36	У37	У38	У39
Тема 1 Обработка обращений клиентов, поступающих по различным каналам коммуникации	ОД		ОД				ОД		ОД		ОД	ОД	
Тема 2 Предложение услуг организации		ОД		ОД			ОД					ОД	
Тема 3 Техническая поддержка клиентов организации			ОД		ОД			ОД		ОД			
Тема 4. Прием и регистрация жалоб и претензий клиентов.	ОД	ОД	ОД			ОД							ОД
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта.	ПД	ПД	ПД	ПД	ПД	ПД	ПД	ПД	ПД	ПД	ПД	ПД	ПД

Условные обозначения:

ОД – оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки на объектах предприятий;

ПД – публичный доклад.

## **2 Пакет экзаменатора**

### **2.1 Условия проведения**

Условия проведения: дифференцированный зачёт проводится в последний день практики индивидуально с каждым студентом в виде публичного доклада.

Условия приема: допускаются до сдачи дифференцированного зачёта студенты при наличии положительных оценок и своевременности представления дневника практической подготовки на объектах предприятий.

Перечень отчётной документации:

- дневник практической подготовки на объектах предприятий.

Время проведения: не более 10 минут на студента.

Требования к содержанию, объёму, оформлению и представлению:

По окончании практики дневник практической подготовки на объектах предприятий подписывается на титульном листе руководителем практики со стороны предприятия и заверяется печатью предприятия (участка).

Публичный доклад выполняется в форме презентации согласно заданию на практику.

Презентация выполняется в Microsoft Office Power Point и должна быть не менее 8 слайдов.

Первый слайд презентации должен быть титульным листом, на котором обязательно должны быть представлены:

- название учебного заведения;
- вид практики;
- группа обучающегося;
- фамилия, имя, отчество обучающегося;
- должность и фамилия, имя, отчество руководителя производственной практики.

Следующие слайды презентации являются содержанием, где изложена информация соответствующая теме презентации.

Оборудование: не используется.

Учебно-методическая и справочная литература: не используется.

Порядок подготовки: с условиями проведения и критериями оценивания студенты ознакамливаются на организационном собрании не позднее чем за неделю до выхода на практику.

Порядок проведения:

Дневник практической подготовки на объектах предприятий является основным документом, по которому студент отчитывается о выполнении программы практики. Во время прохождения практики студент ежедневно записывает в дневник выполняемые виды работ и подписывает у руководителя практики со стороны предприятия.

Информация для публичного доклада собирается студентом ежедневно во время прохождения практики. Презентация публичного доклада выполняется студентом по мере сбора информации.

Отчётная документация сдаётся руководителю практики со стороны академии.

Зачёт проводится в форме публичного доклада по вопросам программы практики.

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

Оценка «отлично» ставится, если студент продемонстрировал высокий уровень выполнения видов работ профессиональной деятельности, предусмотренных программой практики:

- результат, полученный в ходе прохождения практики, в полной мере соответствует заданию;
- задание выполнено в полном объёме;
- продемонстрировал высокое качество выполнения отдельных заданий,

предусмотренных планом прохождения практики.

Студент представил необходимые отчетные документы. Содержание отчетных документов, представленных студентом, отвечает всем требованиям программы практики:

- ход практики подробно отражен в дневнике, материал изложен системно, логично, достоверно;
- рекомендуемая оценка за практику от образовательной организации «отлично»;
- не нарушены сроки сдачи отчетных документов.

Доклад логически последовательный, содержательный, полный. Правильные и четкие ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо» ставится, если студент продемонстрировал хороший уровень выполнения видов работ профессиональной деятельности предусмотренных программой практики, но имели место отдельные замечания руководителей практики.

Студент предоставил необходимые отчетные документы. Содержание отчетных документов, представленных студентом, в целом отвечает требованиям программы практики, но изложение материала имеет недостатки (недостаточно подробное и т.д.) при этом:

- качество выполнения работ соответствует требованиям организации в аттестационном листе по практике;
- рекомендуемая оценка за практику от организации «хорошо»;
- не нарушены сроки сдачи отчетной документации.

Доклад последовательный, не достаточно полный. Ответ был дан на большинство вопросов.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если студент продемонстрировал удовлетворительный уровень выполнения видов работ профессиональной деятельности, предусмотренных программой, имели место серьезные замечания от руководителей практики, при этом:

- результат, полученный в процессе практики, не в полной мере соответствует заданию;
- задание выполнено в минимальном объеме;
- в ходе прохождения практики имелись серьезные замечания со стороны руководителей практики.

Содержание отчетных документов, представленных студентом, имеет существенные недостатки (отсутствие логики, связанности текста, бессистемное изложение материала) при этом:

- качество выполненной работы частично соответствует требованиям организации в аттестационном листе по практике;
- рекомендуемая оценка от предприятия «удовлетворительно»;
- нарушены сроки сдачи документов.

Защита отчета была не последовательной и неполной, ответы на вопросы неточные и имеют фактологические ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент не выполнил виды работ профессиональной деятельности, предусмотренных программой практики, что нашло отражение в отзыве - характеристике руководителя от принимающей организации.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент не выполнил виды работ профессиональной деятельности, предусмотренные программой практики.

Основанием для выставления оценки «неудовлетворительно» является наличие одного из нижеперечисленных критериев:

- задание студентом не выполнено;
- качество выполнения работ не соответствует требованиям организации в аттестационном листе по практике.

Если студент не предоставил отчетные документы, или их содержание не отвечает требованиям программы практики, то до защиты студент не допускается.

### **3 Пакет экзаменуемого**

#### **3.1 Перечень отчётной документации**

- 1) Дневник практической подготовки на объектах предприятий

Все документы должны быть заверены подписью руководителя практики со стороны предприятия и печатью предприятия.

## РЕЦЕНЗИЯ

### на рабочую программу

по учебной практике УП.03.01 Учебная практика  
ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего.  
Специалист контактных информационных центров  
для специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)  
(базовая подготовка)

Рабочая программа разработана Никифоровой Г.Л. преподавателем СПб ГБПОУ «Академия транспортных технологий» Санкт-Петербурга.

Рабочая программа учебной практики УП.03.01 Учебная практика составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) (базовая подготовка), утвержденного приказом Министерства просвещения РФ № 777 от 26 августа 2022 года.

Рабочая программа содержит:

- общую характеристику учебной практики;
- структуру и содержание учебной практики;
- условия реализации учебной практики;
- контроль и оценку результатов освоения учебной практики;
- контрольно-оценочные средства по учебной практике.

В общей характеристике программы учебной практики определены цели и планируемые результаты освоения, количество часов, отводимое на освоение.

В структуре учебной практики определён объём часов по разделам и формы промежуточной аттестации.

Содержание учебной практики раскрывает тематический план, учитывающий целесообразность в последовательности изучения материала, который имеет профессиональную направленность. В тематическом плане указаны разделы и темы учебной практики, их содержание и виды работ, объём часов. Так же в содержании указаны общие и профессиональные компетенции, на формирование которых направлено изучение учебной практики.

Условия реализации учебной практики 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 учебной практики осуществляется с помощью критериев и методов оценки по каждому знанию и умению.

Рабочая программа завершается приложением – комплектом контрольно-оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по учебной/производственной практике.

Реализация рабочей программы учебной практике УП.03.01 Учебная практика способствует в подготовке квалифицированных и компетентных специалистов по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) (базовая подготовка) и может быть рекомендована к использованию другими образовательными учреждениями профессионального и дополнительного образования, реализующими образовательную программу среднего профессионального образования.

Рецензент  
Преподаватель СПб ГБПОУ «АТТ»

Мордовец Д.А.