

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

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

**ПРИНЯТО**

на заседании педагогического совета  
СПб ГБПОУ «АТТ»  
Протокол от 16 апреля 2025 г.  
№ 5

**УТВЕРЖДЕНО**

приказом директора  
СПб ГБПОУ «АТТ»  
от 16 апреля 2025 г.  
№ 822/178а

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**Практика:** УП.03.01 Учебная практика

**Специальность:** 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

| Форма обучения                              | заочная       |                             |
|---------------------------------------------|---------------|-----------------------------|
|                                             | на базе 9 кл. | на базе 11 кл.              |
| Группа                                      | -             | ЗС-55                       |
| 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                           |
| Консультации, час.                          | -             | -                           |
| Самостоятельная работа, час.                | -             | 68                          |
| Итого объем образовательной программы, час. | -             | 72                          |
| Форма промежуточной аттестации              | -             | дифференцированный<br>зачет |

2025 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, утвержденного приказом Министерства просвещения РФ № 777 от 26 августа 2022 года.

Разработано:

Преподаватель СПб ГБПОУ «АТТ» Сеницына Е.Б.

Рассмотрено и одобрено  
на заседании цикловой комиссией № 6 «Организация перевозок и безопасность движения»  
СПб ГБПОУ «АТТ»  
Протокол № 8 от 12 марта 2025 г.

Председатель ЦК Левонян А.А.

Проверено:

Зав. библиотекой Кузнецова В.В.

Методист Жуковская А.В.

Зав. методическим кабинетом Мельникова Е.В.

Рекомендовано и одобрено  
на заседании методического совета СПб ГБПОУ «АТТ»  
Протокол № 4 от 26 марта 2025 г.

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

Согласовано  
с работодателем  
Акт №10 от 16 апреля 2025 г.

## Содержание

|                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------|----|
| 1Общая характеристика программы                                     | 5  |
| 1.1Цели и планируемые результаты освоения программы                 | 5  |
| 1.2 Использование часов вариативной части образовательной программы | 5  |
| 2Структура и содержание программы                                   | 8  |
| 2.1Структура и объем программы                                      | 8  |
| 2.2 Распределение нагрузки по курсам и семестрам                    | 8  |
| 2.3 Тематический план и содержание программы                        | 9  |
| 3Условия реализации программы                                       | 13 |
| 3.1Материально-техническое обеспечение программы                    | 13 |
| 3.2 Учебно-методическое обеспечение программы                       | 13 |
| 4 Контроль и оценка результатов освоения программы                  | 14 |
| Приложение 1 Оценочные материалы                                    | 16 |

## **1 Общая характеристика программы практики**

### **1.1 Цели и планируемые результаты освоения программы практики**

**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 - ведения технической документации, контроля выполнения заданий и графиков;

ПО2 - использования в работе электронно-вычислительных машин для обработки оперативной информации;

ПО3 - расчета норм времени для выполнения операции.

Уметь:

У1 - осуществлять оперативное регулирование перевозочного процесса с использованием средств вычислительной техники;

У2 - осуществлять оперативный контроль за перевозочным процессом по установленным графикам;

У3 - выявлять резервы производства по установлению наиболее рациональных режимов работы;

У4 - вести диспетчерский журнал;

У5 - составлять отчетную и техническую документацию.

Знать:

З1 - нормативные правовые акты, методические материалы по вопросам производственного планирования и оперативного управления производством;

З2 - диспетчеризацию на предприятии;

З3 - специализацию подразделений предприятия и производственные связи между ними;

З4 - средства вычислительной техники, коммуникаций и связи;

З5 - правила и нормы охраны труда.

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

Общие компетенции.

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

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

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

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

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

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;

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

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

Профессиональные компетенции.

ПК.3.1 Обработка обращений клиентов по дистанционным каналам коммуникации.

## **1.2 Использование часов вариативной части образовательной программы**

Учебная практика не предусматривает использование часов вариативной части.

## 2 Структура и содержание программы

### 2.1 Структура и объем программы

| Наименование разделов<br>и (или) тем                                          | Итого объем<br>образовательной<br>программы,<br>час. | Самостоятельная<br>работа,<br>час. | Обязательная аудиторная нагрузка, час. |                  |                         |                         |                               |                             | Консультации,<br>час. |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------|------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------------|-----------------------------|-----------------------|
|                                                                               |                                                      |                                    | Всего                                  | в том числе      |                         |                         |                               |                             |                       |
|                                                                               |                                                      |                                    |                                        | лекции,<br>уроки | практические<br>занятия | лабораторные<br>занятия | курсовой<br>проект/<br>работа | промежуточная<br>аттестация |                       |
| Раздел 1 Практика<br>формирования<br>первичных<br>профессиональных<br>навыков | 70                                                   | 68                                 | 2                                      | 2                | -                       | -                       | -                             | -                           | -                     |
| Промежуточная<br>аттестация в форме<br>дифференцированного<br>зачета          | 2                                                    | -                                  | 2                                      | -                | -                       | -                       | -                             | 2                           | -                     |
| <b>Итого объем<br/>образовательной<br/>программы</b>                          | <b>72</b>                                            | <b>68</b>                          | <b>4</b>                               | <b>2</b>         | <b>-</b>                | <b>-</b>                | <b>-</b>                      | <b>2</b>                    | <b>-</b>              |

## 2.2 Распределение часов по курсам и семестрам

| Учебный год                                        | 2025/2026 | 2026/2027 | 2027/2028 | ИТОГО     |
|----------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Курс                                               | I         | II        | III       |           |
| Семестр                                            | -         | -         | -         |           |
| <b>Обязательная аудиторная нагрузка, в т.ч.:</b>   | <b>4</b>  | <b>-</b>  | <b>-</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>Консультации, час.</b>                          | <b>-</b>  | <b>-</b>  | <b>-</b>  | <b>-</b>  |
| <b>Самостоятельная работа, час.</b>                | <b>68</b> | <b>-</b>  | <b>-</b>  | <b>68</b> |
| <b>Итого объём образовательной программы, час.</b> | <b>72</b> | <b>-</b>  | <b>-</b>  | <b>72</b> |
| <b>Форма промежуточной аттестации</b>              | <b>ДЗ</b> | <b>-</b>  | <b>-</b>  | <b>ДЗ</b> |

### 2.3 Тематический план и содержание программы

| № занятия | Наименование разделов и тем.<br>Содержание учебных занятий, виды работ.<br>Формы организации деятельности обучающихся                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Объем часов | Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение | Литература §, стр.<br>Домашнее задание | Коды формируемых умений и знаний, компетенций |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------|
|           | <b>1 курс</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |             |                                                               |                                        |                                               |
|           | <b>Раздел 1 Практика формирования первичных профессиональных навыков</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>72</b>   |                                                               |                                        |                                               |
| <b>1.</b> | <b>Введение в профессию – специалист контактных информационных центров</b><br>Ознакомление с деятельностью организации и ее структурными подразделениями<br><b>Тема 1 Ознакомление с технологией обработки обращений клиентов, поступающих по различным каналам коммуникации</b><br>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                            | У 01-05<br>З 02<br>ОК 01-09<br>ПК 3.1         |
| <b>2.</b> | Информационно-справочная поддержка клиентов: предоставление актуальной информации по запросу клиента по удаленным каналам коммуникации.<br><b>Практическая работа №1.</b> Оформление ответа на запрос клиента                                                                                                                                                                                                                                                        | 7,2         | Стандарты обслуживания клиентов и должностные инструкции.     | О1,О2,О3,О4                            | У 01-05<br>З 01-05<br>ОК 01-09<br>ПК 3.1      |
| <b>3.</b> | <b>Практическая работа №2.</b> 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.<br>Содержание учебных занятий, виды работ.<br>Формы организации деятельности обучающихся                                                                                                                                                                                                                                          | Объем часов | Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение | Литература §, стр.<br>Домашнее задание | Коды формируемых умений и знаний, компетенций |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------|
| 4.        | <b>Тема 2 Ознакомление с технологией предложения услуг организации</b><br>Обработка входящих и исходящих контактов клиентов. Консультирование клиентов по вопросам приобретения услуг организации. Консультирование клиентов по форме и срокам оплаты.<br><b>Воспитательный компонент:</b> беседа, приуроченная ко дню Конституции                             | 7,2         | Стандарты обслуживания клиентов и должностные инструкции.     | О1,О2,О3,О4                            | У 01-05<br>З 01-05<br>ОК 01-09<br>ПК 3.1      |
| 5.        | <b>Практическая работа №3.</b> Оформление заказов на приобретение услуг организации. Предложение дополнительных услуг организации.                                                                                                                                                                                                                             | 7,2         | Стандарты обслуживания клиентов и должностные инструкции.     | О1,О2,О3,О4                            | У 01-05<br>З 01-05<br>ОК 01-09<br>ПК 3.1      |
| 6.        | <b>Практическая работа №4.</b> Оформление заказов на приобретение услуг организации Информирование клиентов обо всех изменениях по оформленному заказу. Информирование вышестоящего руководителя о нештатных ситуациях.<br><b>Текущий контроль успеваемости.</b>                                                                                               | 7,2         | Стандарты обслуживания клиентов и должностные инструкции.     | О1,О2,О3,О4                            | У 01-05<br>З 01-05<br>ОК 01-09<br>ПК 3.1      |
| 7.        | <b>Тема 3 Ознакомление с технической поддержкой клиентов организации</b><br>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                            | У 01-05<br>З 01-05<br>ОК 01-09<br>ПК 3.1      |

| <b>№ занятия</b> | <b>Наименование разделов и тем.<br/>Содержание учебных занятий, виды работ.<br/>Формы организации деятельности обучающихся</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>Объем часов</b> | <b>Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение</b> | <b>Литература §, стр.<br/>Домашнее задание</b> | <b>Коды формируемых умений и знаний, компетенций</b> |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| <b>8.</b>        | <b>Практическая работа №5.</b> 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                                    | У 01-05<br>З 01-05<br>ОК 01-09<br>ПК 3.1             |
| <b>9.</b>        | <b>Тема 4. Ознакомление с технологией приема и регистрация жалоб и претензий клиентов</b><br>Обработка поступивших жалоб и претензий клиентов организации.<br><b>Практическая работа №6.</b> 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 | 7,2                | Стандарты обслуживания клиентов и должностные инструкции             | О1,О2,О3,О4                                    | У 01-05<br>З 01-05<br>ОК 01-09<br>ПК 3.1             |
| <b>10.</b>       | Внесение требуемой информации в процессе обработки претензионного обращения клиента. Информирование вышестоящего руководителя обо всех нештатных ситуациях.<br><b>Текущий контроль успеваемости.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                          | 5,2                | Стандарты обслуживания клиентов и должностные инструкции             | О1, О2, О3,О4                                  | У 01-05<br>З 01-05<br>ОК 01-09<br>ПК 3.1             |
|                  | <b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>2</b>           |                                                                      |                                                |                                                      |
|                  | <b>Всего за 1 курс</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>72</b>          |                                                                      |                                                |                                                      |
|                  | <b>Итого объем образовательной программы</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>72</b>          |                                                                      |                                                |                                                      |

### **3 Условия реализации программы**

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

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

#### **3.2 Учебно-методическое обеспечение программы**

##### **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

| Результаты освоения                                                                                                           | Показатели оценки                                                                                                                                                                                                                                                              | Формы и методы оценки                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| <b>Уметь:</b>                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                             |
| У1 - осуществлять оперативное регулирование перевозочного процесса с использованием средств вычислительной техники;           | - использует ПК и оргтехнику для решения профессиональных задач<br>- решает рабочие задачи с использованием специализированных программных приложений и информационно-коммуникационной сети «Интернет»<br>- выбирает требуемый алгоритм обслуживания в зависимости от ситуации | Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки. |
| У2 - осуществлять оперативный контроль за перевозочным процессом по установленным графикам;                                   | - выявляет потребности клиентов с помощью различных типов вопросов<br>- выбирает требуемый алгоритм обслуживания в зависимости от ситуации<br>- ведет диалог с клиентом;<br>- поддерживает коммуникацию                                                                        | Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки. |
| У3 - выявлять резервы производства по установлению наиболее рациональных режимов работы;                                      | - знает и определяет причины возникновения технических проблем;<br>- имеет представление о способах их устранения;                                                                                                                                                             | Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки. |
| У4 - вести диспетчерский журнал;                                                                                              | - вносит информацию в базы данных организации<br>- вносит информацию о технических неполадках в базу данных;                                                                                                                                                                   | Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки. |
| У5 - составлять отчетную и техническую документацию.                                                                          | - составляет письменные ответы на обращения клиентов<br>- оформляет заказы;<br>- выставляет счет на оплату;                                                                                                                                                                    | Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки. |
| <b>Знать:</b>                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                             |
| З1 - нормативные правовые акты, методические материалы по вопросам производственного и оперативного управления производством; | - знает основные положения стандартов;                                                                                                                                                                                                                                         | Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки. |
| З2 - диспетчеризацию на предприятии;                                                                                          | - знает показатели оценки эффективности работы сотрудников;<br>- Знает содержание стандартов по оформлению документов организации                                                                                                                                              | Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки. |
| З3 - специализацию подразделений                                                                                              | - может найти соответствующую ситуации статью инструкции                                                                                                                                                                                                                       | Оценка выполнения работ в дневнике                          |

| <b>Результаты освоения</b>                                  | <b>Показатели оценки</b>                                                                                                                                                                                                            | <b>Формы и методы оценки</b>                                |
|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| предприятия и производственные связи между ними;            |                                                                                                                                                                                                                                     | практической подготовки.                                    |
| 34 - средства вычислительной техники, коммуникаций и связи; | Знает требования по обработке контактов                                                                                                                                                                                             | Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки. |
| 35 - правила и нормы охраны труда.                          | Знает содержание должностной инструкции в части взаимодействия с сотрудниками<br>Знает основные законы и нормативные акты в части информационной безопасности<br>Знает правила охраны труда при работе м ПК и пожарной безопасности | Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки. |

## **ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

**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-55                    |
| Курс                           | -             | 1                        |
| Семестр                        | -             | -                        |
| Форма промежуточной аттестации | -             | дифференцированный зачет |

2025 г.

Разработано:

Преподавателем СПб ГБПОУ «АТТ» Синицына Е.Б.

Рассмотрено и одобрено

на заседании цикловой комиссией № 6 «Организация перевозок и безопасность движения»

№ 6 «Организация перевозок и безопасность движения»

СПб ГБПОУ «АТТ»

Протокол № 8 от 12 марта 2025 г.

Председатель ЦК Левонян А.А.

Проверено:

Зав. библиотекой Кузнецова В.В.

Методист Жуковская А.В.

Зав. методическим кабинетом Мельникова Е.В.

Рекомендовано и одобрено

на заседании методического совета СПб ГБПОУ «АТТ»

Протокол № 4 от 26 марта 2025 г.

Председатель Методического совета Вишневская М.В.,

зам. директора по УР

Согласовано

с работодателем

Акт №10 от 16 апреля 2025 г.

Принято

на заседании педагогического совета СПб ГБПОУ «АТТ»

Протокол №5 от 16 апреля 2025 г.

Утверждено

приказом директора СПб ГБПОУ «АТТ»

№ 822/178а от 16 апреля 2025 г.

## 1 Паспорт оценочных материалов

### 1.1 Общие положения

Оценочные материалы предназначены для оценки результатов освоения обучающимися программы по практике УП.03.01 Учебная практика ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего. Специалист контактных информационных центров.

Оценочные материалы включают контрольные материалы для проведения промежуточной аттестации в форме дифференцированного контроля

Дифференцированный зачет проводится одновременно для всей группы в виде выведения средней оценки за запланированные рабочей программой практические работы на 1 курсе.

### 1.2 Результаты освоения программы, подлежащие оценке

#### Промежуточная аттестация на 1 курсе

| Результаты освоения                                                                                                 | Показатели оценки                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Формы и методы оценки                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Уметь:</b>                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                          |
| У1 - осуществлять оперативное регулирование перевозочного процесса с использованием средств вычислительной техники; | - устойчивость навыков эффективного использования современных ИКТ в профессиональной деятельности;<br>- демонстрация на практике навыков использования ИКТ при оформлении результатов самостоятельной работы;<br>- правильность и эффективность решения нетиповых профессиональных задач с привлечением самостоятельно найденной информации. | Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки, освоение общих компетенций в характеристике. |
| У2 - осуществлять оперативный контроль за перевозочным процессом по установленным графикам;                         | - выявляет потребности клиентов с помощью различных типов вопросов<br>- выбирает требуемый алгоритм обслуживания в зависимости от ситуации<br>- ведет диалог с клиентом;<br>- поддерживает коммуникацию                                                                                                                                      | Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки, освоение общих компетенций в характеристике. |
| У3 - выявлять резервы производства по установлению наиболее рациональных режимов работы;                            | - владение различными способами поиска информации;<br>- адекватность оценки полезности информации;<br>- применение найденной для работы информации в результативном выполнении профессиональных задач, для профессионального роста и личностного развития;<br>- самостоятельность поиска информации при решении нетиповых профессиональных   | Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки, освоение общих компетенций в характеристике. |

| Результаты освоения                                                                                                                        | Показатели оценки                                                                                                                                                                                                                         | Формы и методы оценки                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                            | задач.                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                   |
| У4 - вести диспетчерский журнал;                                                                                                           | - вносит информацию в базы данных организации<br>- вносит информацию о технических неполадках в базу данных;                                                                                                                              | Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки, освоение общих компетенций в характеристике.                          |
| У5 - составлять отчетную и техническую документацию.                                                                                       | - составляет письменные ответы на обращения клиентов<br>- оформляет заказы;<br>-выставляет счет на оплату;                                                                                                                                | Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки, освоение общих компетенций в характеристике.                          |
| <b>Знать:</b>                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                   |
| 31 - нормативные правовые акты, методические материалы по вопросам производственного планирования и оперативного управления производством; | - знает основные положения стандартов;                                                                                                                                                                                                    | Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки, освоение общих компетенций в характеристике.                          |
| 32 - диспетчеризацию на предприятии;                                                                                                       | - знает показатели оценки эффективности работы сотрудников;<br>- знает содержание стандартов по оформлению документов организации                                                                                                         | Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки, освоение общих компетенций в характеристике.                          |
| 33 - специализацию подразделений предприятия и производственные связи между ними;                                                          | - может найти соответствующую ситуации статью инструкции                                                                                                                                                                                  | Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки, освоение общих компетенций в характеристике.                          |
| 34 - средства вычислительной техники, коммуникаций и связи;                                                                                | - знает требования по обработке контактов                                                                                                                                                                                                 | Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки, уровень освоения профессиональных компетенций в аттестационном листе. |
| 35 - правила и нормы охраны труда.                                                                                                         | - знает содержание должностной инструкции в части взаимодействия с сотрудниками<br>- знает основные законы и нормативные акты в части информационной безопасности<br>- знает правила охраны труда при работе м ПК и пожарной безопасности | Оценка выполнения работ в дневнике практической подготовки, освоение общих компетенций в характеристике.                          |

## **2 Пакет экзаменатора**

### **2.1 Условия и порядок проведения**

#### **Промежуточная аттестация на 1 курсе**

Условия приема: до сдачи дифференцированного зачета допускаются студенты, выполнившие все запланированные программой практические работы и имеющие положительные оценки по их итогам.

Количество работ:

- 6 практических работ.

Время проведения: не более 10 минут на студента.

контроль включает все практические работы раздела учебной практики.

Оборудование: не используется.

Учебно-методическая и справочная литература: не используется.

Порядок подготовки: с условиями и порядком проведения, критериями оценивания студенты знакомятся на первом занятии.

Порядок проведения: практические работы выполняются в течение учебной практики.

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

Оценка «отлично» ставится, если студент выполнил все запланированные программой практические работы в полном объёме и средняя оценка составляет 4,6 и более.

Оценка «хорошо» ставится, если студент выполнил все запланированные программой практические работы в полном объёме и средняя оценка по заданиям составляет 3,6 - 4,5.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если студент выполнил все запланированные программой практические работы в полном объёме и средняя оценка по заданиям составляет 3,0 - 3,5.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент выполнил все запланированные программой практические работы в полном объёме и средняя оценка составляет 2,9 и менее; если студент выполнил запланированные программой практические работы не в полном объёме или выполнил не все запланированные программой практические работы.

### **3 Пакет экзаменуемого**

#### **3.1 Перечень запланированных программой практических работ**

1. Практическая работа №1 «Оформление ответа на запрос клиента»;
2. Практическая работа №2 «Внесение информации в программы и базы данных в определенном организацией порядке.»
3. Практическая работа №3 «Оформление заказов на приобретение услуг организации.»
4. Практическая работа №4 «Оформление заказов на приобретение услуг организации»
5. Практическая работа №5 «Формирование ответа клиенту о принятом решении по обращению за технической поддержкой»
6. Практическая работа №6 «Регистрация поступивших жалоб и претензий клиентов»

**РЕЦЕНЗИЯ**  
**на рабочую программу**  
по 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 Сеницыной Е.Б. преподавателем СПб ГБПОУ «Академия транспортных технологий» Санкт-Петербурга.

Рабочая программа 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:

Рабочая программа содержит:

- общую характеристику программы;
- структуру и содержание программы;
- условия реализации программы;
- контроль и оценку результатов освоения программы;
- оценочные материалы.

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

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

Содержание программы 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 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 каждому знанию и умению.

Рабочая программа завершается приложением – оценочными материалами для проведения промежуточной аттестации по учебной практике.

Реализация рабочей программы практики 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»

Никифорова Г.Л.