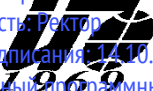


Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Трофимов Евгений Николаевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 14.06.2024 12:38:01  
Уникальный программный ключ:  
c379ad6e-d4691-dbf100b76-3323cc41cc52545



**Образовательное частное учреждение высшего образования  
«Российская международная академия туризма»**

---

Факультет среднего профессионального образования

Принято Ученым Советом  
29 июня 2024 г.  
Протокол № 02-06-02

УТВЕРЖДАЮ  
Первый проректор  
В.Ю. Питюков  
25 июня 2024 г.

**Методические рекомендации  
по самостоятельной работе обучающихся**

**профессионального модуля**

**ПМ.02 ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСА НА ВОДНОМ  
ТРАНСПОРТЕ**

специальность 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

Химки 2024

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА.....	3
2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ .....	3
3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ .....	5
4. ФОРМЫ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ.....	6
5. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ.....	13

## 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Образовательное частое учреждение высшего образования «Российская международная академия туризма» факультет СПО при формировании программы подготовки специалистов среднего звена «обязано обеспечить эффективную самостоятельную работу обучающихся в сочетании с совершенствованием управления ею со стороны преподавателей» (п. 7.1. Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО)).

Данные методические рекомендации разработаны в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом по специальности **43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)**.

Самостоятельная работа обучающихся – одна из важных форм организации учебного процесса. Она играет особую роль в профессиональной подготовке специалистов, являясь формой, с одной стороны, организации самостоятельной работы обучающихся, с другой – развития их познавательной активности.

Цель самостоятельной работы – содействие оптимальному усвоению обучающимися учебного материала, готовности и потребности в самообразовании.

Задачи самостоятельной работы:

- углубление и систематизация знаний;
- постановка и решение познавательных задач;
- развитие аналитико-синтетических способностей умственной деятельности, умений работы с различной по объёму и виду информацией, учебной и научной литературой;
- практическое применение знаний, умений;
- развитие навыков организации самостоятельного учебного труда и контроля над его эффективностью.

При организации СРС преподаватели должны стремиться пробудить у обучающихся желание стать самостоятельными исследователями в овладении знаниями для своей будущей специальности. Выполнение заданий внеаудиторной самостоятельной работы позволит обучающимся развить и закрепить необходимые для этого качества.

СРС является не просто важной формой образовательного процесса, а должна стать его основой.

## 2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Самостоятельная работа - это любая деятельность, связанная с воспитанием мышления будущего профессионала. Любой вид занятий, создающий условия для зарождения самостоятельной мысли, познавательной активности студента связан с самостоятельной работой.

В более полном и точном смысле самостоятельная работа — это деятельность студентов по усвоению знаний и умений, протекающая без

непосредственного участия преподавателя, хотя и направляемая им.

Самостоятельная работа реализуется:

1. Непосредственно в процессе аудиторных занятий - на уроках теоретического и практического циклов, практических занятиях, при выполнении лабораторных работ.

2. В контакте с преподавателем вне рамок расписания - на консультациях по учебным вопросам, в ходе творческих контактов, при ликвидации задолженностей, при выполнении индивидуальных заданий и т.д.

3. В библиотеке, дома, в образовательном учреждении при выполнении студентами учебных и творческих задач.

Таким образом, самостоятельной работа студентов может быть, как в аудитории, так и вне ее. Рассматривая вопросы самостоятельной работы, имеют в виду в основном внеаудиторную работу.

Для того чтобы данные цели и задачи СРС не были абстрактными, необходимо донести до сознания студентов, что, выполняя каждое задание и самостоятельную работу в целом, необходимо ответить на следующие вопросы: ради чего? (мотив), что должны приобрести? (цель), с помощью чего? (средства), что приобрели? (результат).

В связи с этим студентам необходимо напомнить правила по планированию и реализации самостоятельной учебной деятельности:

1. Прежде чем выполнить любое дело, чётко сформулируйте цель предстоящей деятельности.

2. Подумайте и до конца осознайте, почему вы будете это делать, для чего это нужно.

3. Оцените и проанализируйте возможные пути достижения цели. Постарайтесь учесть все варианты.

4. Выберите наилучший вариант, взвесив все условия.

5. Наметьте промежуточные этапы предстоящей работы, определите время выполнения каждого этапа.

6. Во время реализации плана постоянно контролируйте себя и свою деятельность. Корректируйте работу с учётом получаемых результатов, т. е. осуществляйте и используйте обратную связь.

7. По окончании работы проанализируйте её результаты, оцените степень их совпадения с поставленной целью. Учтите сделанные ошибки, чтобы их избежать в будущем.

При выполнении заданий самостоятельной работы студентам предстоит:

- самостоятельная формулировка темы задания (при необходимости);
- сбор и изучение информации;
- анализ, систематизация и трансформация информации;
- отображение информации в необходимой форме;
- консультация у преподавателя;
- коррекция поиска информации и плана действий (при необходимости);
- оформление работы;

- поиск способа подачи выполненного задания;
- представление работы на оценку преподавателя или группы (при необходимости).

По итогам самостоятельной работы студенты должны:

- развить такие универсальные умения, как умение учиться самостоятельно, принимать решения, проектировать свою деятельность и осуществлять задуманное, проводить исследование, осуществлять и организовывать коммуникацию;
- научиться проводить рефлексию: формулировать получаемые результаты, переопределять цели дальнейшей работы,
- корректировать свой образовательный маршрут;
- познать радость самостоятельных побед, открытий, творческого поиска.

На протяжении всей самостоятельной работы студентов должен сопровождать преподавателем, выступающий в роли консультанта, координатора действий обучающихся.

### **3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ**

Активная самостоятельная работа обучающихся возможна только при наличии серьезной и устойчивой мотивации. Самый сильный мотивирующий фактор - подготовка к дальнейшей эффективной профессиональной деятельности.

Внутренним фактором, способствующим активизации самостоятельной работы – это полезность выполняемой работы. Если обучающийся знает, что результаты его работы будут использованы на занятиях, в методическом пособии, в лабораторном практикуме, при подготовке публикации или иным образом, то отношение к выполнению задания существенно меняется в лучшую сторону и качество выполняемой работы возрастает. При этом важно психологически настроить обучающегося, показать ему, как необходима выполняемая работа.

Другим вариантом использования фактора полезности является активное применение результатов работы в профессиональной подготовке. Так, например, если обучающийся получил задание на квалификационную работу на одном из младших курсов, он может выполнять самостоятельные задания по ряду дисциплин гуманитарного и социально-экономического, естественно-научного и общепрофессионального циклов дисциплин, которые затем войдут как разделы в его выпускную квалификационную работу.

Условно самостоятельную работу обучающихся по цели можно разделить на обязательную (ОСР) и дополнительную (ДСР).

ОСР работа обеспечивает подготовку обучающихся к текущим аудиторным занятиям и контрольным мероприятиям для всех дисциплин учебного плана.

Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных контрольных работ, тестовых заданий,

сделанных докладов и других форм текущего контроля. Обязательные задания предлагаются преподавателем после изучения каждой темы. Они комментируются преподавателем, который сообщает требования по их выполнению, сроки исполнения, критерии оценки и пр.

ОСР может включать следующие виды работ:

- работа с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций и учебной литературы;
- поиск (подбор) и обзор литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса;
- выполнение домашнего задания или домашней контрольной работы, предусматривающих решение задач, выполнение упражнений и выдаваемых на практических занятиях;
- изучение материала, вынесенного на самостоятельную проработку;
- практикум по учебной дисциплине с использованием программного обеспечения;
- подготовка к лабораторным работам, практическим и семинарским занятиям;
- подготовка к контрольной работе;
- подготовка к зачету и аттестациям;
- написание реферата (эссе, доклада, научной статьи) по заданной проблеме.

ДСР направлена на углубление и закрепление знаний обучающегося, развитие аналитических навыков по проблематике учебной дисциплины.

ДСР может включать следующие виды работ:

- подготовка к экзамену;
- выполнение курсовой работы или проекта;
- исследовательская работа и участие в научных конференциях, семинарах и олимпиадах;
- анализ научной публикации по заранее определённой преподавателем теме;
- анализ статистических и фактических материалов по заданной теме, проведение расчетов, составление схем и моделей на основе статистических материалов.

Все виды работ, представленных в методическом пособии, могут быть включены в обязательную или дополнительную самостоятельную работу студента (СРС).

#### **4. ФОРМЫ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

**Написание конспекта первоисточника (учебника, книги, статьи и пр.)** – представляет собой вид внеаудиторной самостоятельной работы студента по созданию обзора информации, содержащейся в объекте конспектирования, в более краткой форме. В конспекте должны быть отражены основные принципиальные

положения источника, то новое, что внёс его автор, основные методологические положения работы, аргументы, этапы доказательства и выводы. Ценность конспекта значительно повышается, если студент излагает мысли своими словами, в лаконичной форме.

Конспект должен начинаться с указания реквизитов источника (фамилии автора, полного наименования работы, места и года издания). Особо значимые места, примеры выделяются цветным подчеркиванием, взятием в рамку, пометками на полях, чтобы акцентировать на них внимание и прочнее запомнить.

Работа выполняется письменно. Озвучиванию подлежат главные положения и выводы работы в виде краткого устного сообщения в рамках теоретических и практических занятий. Контроль может проводиться и в виде проверки конспектов преподавателем. Затраты времени при составлении конспектов зависят от сложности материала по теме, индивидуальных особенностей студента и определяются преподавателем.

Роль преподавателя:

- усилить мотивацию к выполнению задания подбором
- интересной темы;
- консультирование при затруднениях.

Роль студента:

- прочитать материал источника, выбрать главное и второстепенное;
- установить логическую связь между элементами темы;
- записывать только то, что хорошо уяснил;
- выделять ключевые слова и понятия;
- заменять сложные развёрнутые обороты текста более лаконичными (свертывание);
- разработать и применять свою систему условных сокращений.

Критерии оценки:

- содержательность конспекта, соответствие плану;
- отражение основных положений, результатов работы автора, выводов;
- ясность, лаконичность изложения мыслей студента;
- наличие схем, графическое выделение особо значимой информации;
- соответствие оформления требованиям;
- грамотность изложения;
- конспект сдан в срок.

**Составление опорного конспекта** – представляет собой вид внеаудиторной самостоятельной работы студента по созданию краткой информационной структуры, обобщающей и отражающей суть материала лекции, темы учебника. Опорный конспект призван выделить главные объекты изучения, дать им краткую характеристику, используя символы, отразить связь с другими элементами. Основная цель опорного конспекта – облегчить запоминание. В его составлении

используются различные базовые понятия, термины, знаки (символы) – опорные сигналы.

Опорный конспект – это наилучшая форма подготовки к ответу и в процессе ответа. Составление опорного конспекта к темам особенно эффективно у студентов, которые столкнулись с большим объёмом информации при подготовке к занятиям и, не обладая навыками выделять главное, испытывают трудности при её запоминании. Опорный конспект может быть представлен системой взаимосвязанных геометрических фигур, содержащих блоки концентрированной информации в виде ступенек логической лестницы; рисунка с дополнительными элементами и др. Задание составить опорный конспект по теме может быть, как обязательным, так и дополнительным.

Опорные конспекты могут быть проверены в процессе опроса по качеству ответа студента, его составившего, или эффективностью его использования при ответе другими студентами, либо в рамках семинарских занятий может быть проведен микроконкурс конспектов по принципу: какой из них более краткий по форме, ёмкий и универсальный по содержанию.

Затраты времени при составлении опорного конспекта зависят от сложности материала по теме, индивидуальных особенностей студента и определяются преподавателем.

Роль преподавателя:

- помочь в выборе главных и дополнительных элементов темы;
- консультировать при затруднениях;
- периодически предоставлять возможность апробирования эффективности конспекта в рамках занятия.

Роль студента:

- изучить материалы темы, выбрать главное и второстепенное;
- установить логическую связь между элементами темы;
- представить характеристику элементов в краткой форме;
- выбрать опорные сигналы для акцентирования главной информации и отобразить в структуре работы;
- оформить работу и предоставить в установленный срок.

Критерии оценки:

- соответствие содержания теме;
- правильная структурированность информации;
- наличие логической связи изложенной информации;
- соответствие оформления требованиям;
- аккуратность и грамотность изложения;
- работа сдана в срок.

**Подготовка информационного сообщения** – это вид самостоятельной работы по подготовке небольшого по объёму устного сообщения для озвучивания



на семинаре, практическом занятии. Сообщаемая информация носит характер уточнения или обобщения, несёт новизну, отражает современный взгляд по определённым проблемам.

Сообщение отличается от докладов и рефератов не только объёмом информации, но и её характером – сообщения дополняют изучаемый вопрос фактическими или статистическими материалами. Оформляется задание письменно, оно может включать элементы наглядности (иллюстрации, демонстрацию).

Затраты времени на подготовку сообщения зависят от трудности сбора информации, сложности материала по теме, индивидуальных особенностей студента и определяются преподавателем. Ориентировочное время на подготовку информационного сообщения.

Роль преподавателя:

- определить тему и цель сообщения;
- определить место и сроки подготовки сообщения;
- оказать консультативную помощь при формировании структуры сообщения;
- рекомендовать базовую и дополнительную литературу по теме сообщения;
- оценить сообщение в контексте занятия.

Роль студента:

- собрать и изучить литературу по теме;
- составить план или графическую структуру сообщения;
- выделить основные понятия;
- ввести в текст дополнительные данные, характеризующие объект изучения;
- оформить текст письменно;
- сдать на контроль преподавателю и озвучить в установленный срок.

Критерии оценки:

- актуальность темы;
- соответствие содержания теме;
- глубина проработки материала;
- грамотность и полнота использования источников;
- наличие элементов наглядности.

**Написание реферата** – это более объёмный, чем сообщение, вид самостоятельной работы студента, содержащий информацию, дополняющую и развивающую основную тему, изучаемую на аудиторных занятиях. Ведущее место занимают темы, представляющие профессиональный интерес, несущие элемент новизны. Реферативные материалы должны представлять письменную

модель первичного документа – научной работы, монографии, статьи. Реферат может включать обзор нескольких источников и служить основой для доклада на определённую тему на семинарах, конференциях.

Затраты времени на подготовку материала зависят от трудности сбора информации, сложности материала по теме, индивидуальных особенностей студента и определяются преподавателем.

Роль преподавателя:

- выбор источников (разная степень сложности усвоения научных работ, статей);
- составление плана реферата (порядок изложения материала);
- формулирование основных выводов (соответствие цели);
- оформление работы (соответствие требованиям к оформлению).

Роль студента:

- выбор литературы (основной и дополнительной);
- изучение информации (уяснение логики материала источника, выбор основного материала, краткое изложение, формулирование выводов);
- оформление реферата согласно установленной форме.

Критерии оценки:

- актуальность темы;
- соответствие содержания теме;
- глубина проработки материала;
- грамотность и полнота использования источников;
- соответствие оформления реферата требованиям.

**Составление схем, иллюстраций (рисунков), графиков, диаграмм** – это более простой вид графического способа отображения информации.

Целью этой работы является развитие умения студента выделять главные элементы, устанавливать между ними соотношение, отслеживать ход развития, изменения какого-либо процесса, явления, соотношения каких-либо величин и т.д. Второстепенные детали описательного характера опускаются.

Рисунки носят чаще схематичный характер. В них выделяются и обозначаются общие элементы, их топографическое соотношение. Рисунком может быть отображение действия, что способствует наглядности и, соответственно, лучшему запоминанию алгоритма.

Схемы и рисунки широко используются в заданиях на практических занятиях в разделе самостоятельной работы. Эти задания могут даваться всем студентам как обязательные для подготовки к практическим занятиям.

Затраты времени на составление схем зависят от объёма информации и её сложности.

Роль преподавателя:

- конкретизировать задание, уточнить цель;
- проверить исполнение и оценить в контексте задания.

Роль студента:

- изучить информацию по теме;
- создать тематическую схему, иллюстрацию, график, диаграмму;
- представить на контроль в установленный срок.

Критерии оценки:

- соответствие содержания теме;
- правильная структурированность информации.
- наличие логической связи изложенной информации;
- аккуратность выполнения работы;
- творческий подход к выполнению задания;
- работа сдана в срок.

**Написание эссе** – это вид внеаудиторной самостоятельной работы студентов по написанию сочинения небольшого объёма и свободной композиции на частную тему, трактуемую субъективно и обычно неполно. Тематика эссе должна быть актуальной, затрагивающей современные проблемы области изучения дисциплины. Студент должен раскрыть не только суть проблемы, привести различные точки зрения, но и выразить собственные взгляды на неё. Этот вид работы требует от студента умения чётко выражать мысли как в письменной форме, так и посредством логических рассуждений, ясно излагать свою точку зрения.

Эссе, как правило, имеет задание, посвящённое решению одной из проблем, касающейся области учебных или научных интересов дисциплины, общее проблемное поле, на основании чего студент сам формулирует тему. При раскрытии темы он должен проявить оригинальность подхода к решению проблемы, реалистичность, полезность и значимость предложенных идей, яркость, образность, художественную оригинальность изложения.

Затраты времени на подготовку материала зависят от трудности сбора информации, сложности материала по теме, индивидуальных особенностей студента и определяются преподавателем.

Эссе может быть представлено на практическом занятии, на конкурсе студенческих работ, научных конференциях.

Роль преподавателя:

- помочь в выборе источников по теме;
- помочь в формулировании темы, цели, выводов;
- консультировать при затруднениях.

Роль студента:

- внимательно прочитать задание и сформулировать тему не только актуальную по своему значению, но и оригинальную и интересную по содержанию;
- подобрать и изучить источники по теме, содержащуюся в них информацию;
- выбрать главное и второстепенное;
- составить план эссе;
- лаконично, но ёмко раскрыть содержание проблемы и свои подходы к её решению;
- оформить эссе и сдать в установленный срок.

Критерии оценки:

- новизна, оригинальность идеи, подхода;
- реалистичность оценки существующего положения дел;
- полезность и реалистичность предложенной идеи;
- значимость реализации данной идеи, подхода, широта охвата;
- художественная выразительность, яркость, образность изложения;
- грамотность изложения;
- эссе представлено в срок.

**Составление тестов и эталонов ответов к ним** – это вид самостоятельной работы студента по закреплению изученной информации путем её дифференциации, конкретизации, сравнения и уточнения в контрольной форме (вопроса, ответа). Студент должен составить как сами тесты, так и эталоны ответов к ним. Тесты могут быть различных уровней сложности, целесообразно предоставлять студенту в этом свободу выбора, главное, чтобы они были в рамках темы. Количество тестов (информационных единиц) можно определить либо давать произвольно. Контроль качества тестов можно вынести на обсуждение ("Кто их больше составил?", "Чьи тесты более точны, более интересны?" и т. д.) непосредственно на практическом занятии. Оценку их качества также целесообразно провести в рамках занятия.

Задание оформляется письменно. Затраты времени на составление тестов зависит от объёма информации, сложности её структурирования и определяются преподавателем.

Роль преподавателя:

- конкретизировать задание, уточнить цель;
- познакомить с вариантом тестов;
- проверить исполнение и оценить в конце занятия.

Роль студента:

- изучить информацию по теме;
- провести её системный анализ;

- создать тесты;
- создать эталоны ответов к ним;
- представить на контроль в установленный срок.

Критерии оценки:

- соответствие содержания тестовых заданий теме;
- включение в тестовые задания наиболее важной информации;
- разнообразие тестовых заданий по уровням сложности;
- наличие правильных эталонов ответов;
- тесты представлены на контроль в срок.

## 5. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Качество выполнения СРС оценивается посредством текущего контроля самостоятельной работы обучающихся с использованием пятибалльной системы.

Текущий контроль СРС – это форма планомерного контроля качества и объёма приобретаемых обучающимся компетенций в процессе изучения дисциплины, проводится на практических занятиях и во время консультаций преподавателя. Может проводиться в письменной, устной или смешанной формах.

Формы и методы контроля: семинарские занятия, зачеты, контрольные работы, защита творческих работ и др.

Максимальное количество баллов **«Отлично»** обучающийся получает, если:

- обстоятельно с достаточной полнотой излагает соответствующую тему;
- даёт правильные формулировки, точные определения, понятия терминов;
- может обосновать свой ответ, привести необходимые примеры;
- правильно отвечает на дополнительные вопросы преподавателя, имеющие целью выяснить степень понимания обучающимся данного материала.

**«Хорошо»** обучающийся получает, если:

- неполно (не менее 70% от полного), но правильно изложено задание;
- при изложении были допущены 1-2 несущественные ошибки, которые он исправляет после замечания преподавателя;
- даёт правильные формулировки, точные определения, понятия терминов;
- может обосновать свой ответ, привести необходимые примеры;
- правильно отвечает на дополнительные вопросы преподавателя, имеющие целью выяснить степень понимания студентом данного материала.

**«Удовлетворительно»** обучающийся получает, если:

- неполно (не менее 50% от полного), но правильно изложено задание;

- при изложении была допущена 1 существенная ошибка;
- знает и понимает основные положения данной темы, но допускает неточности в формулировке понятий;
- излагает выполнение задания недостаточно логично и последовательно;
- затрудняется при ответах на вопросы преподавателя.

**«Неудовлетворительно»** преподаватель вправе оценить выполненное обучающимся задание, если оно не удовлетворяет требованиям, установленным преподавателем к данному виду работы.

### **Самостоятельная работа обучающихся по ПМ.02 Организация сервиса на водном транспорте составляет -18 ч.**

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен:

#### **иметь практический опыт:**

- информационно-справочного обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта;
- определения оптимальных возможностей и методов оказания услуг транспорта с учетом индивидуальных потребностей особых категорий пассажиров;
- планировать сервисные мероприятия на борту судна
- выполнения установленных мероприятий по обеспечению транспортной безопасности;
- выполнения установленных мероприятий по пресечению актов незаконного вмешательства в деятельность транспорта;
- оказания первой доврачебной помощи
- выполнения санитарно-эпидемиологические требований по водному транспорту и объектам транспортной инфраструктуры

#### **уметь:**

- работать с техническими средствами связи;
- своевременно предоставлять пассажирам информацию о прибытии и отправлении транспорта;
- осуществлять справочное обслуживание пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта;
- осуществлять обслуживание особых категорий пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта;
- выполнять установленные мероприятия по обеспечению транспортной безопасности;
- оказывать первую доврачебную помощь пострадавшим при несчастных случаях
- обеспечивать мероприятия по выполнению санитарно-эпидемиологические требований по водному транспорту и объектам транспортной инфраструктуры

#### **знать:**

- технические средства досмотра,
- системы видеонаблюдения;
- видеотерминальное оборудование,
- инструменты выявления диверсионно-террористических средств;
- организацию связи на транспорте, порядок эксплуатации средств связи;
- технологию информационно-справочного обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта;
- правила и условия перевозок особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями);
- понятие надежности и безопасности на транспорте;
- структуру и функции службы безопасности на транспорте;
- содержание мероприятий по обеспечению безопасности на транспорте;
- порядок и систему взаимодействия службы безопасности транспорта с другими службами и ведомствами;
- порядок действий персонала в сбойных и чрезвычайных ситуациях на транспорте;
- борьба за живучесть судна и спасательные средства;
- правила оказания первой доврачебной помощи
- санитарно-эпидемиологические требования по водному транспорту и объектам транспортной инфраструктуры.

Специалист по сервису на транспорте при освоении профессионального модуля ПМ.02 Организация сервиса на водном транспорте должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими видам деятельности:

*Организация сервиса на водном транспорте.*

### **Перечень общих компетенций**

<b>Код</b>	<b>Наименование общих компетенций</b>
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 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 российских духовно-нравственных 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 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

### **Перечень профессиональных компетенций**

<b>Код</b>	<b>Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций</b>
ВД 2	Организация сервиса на водном транспорте
ПК 2.1	Организовывать обслуживание пассажиров в пунктах прибытия и отправления судов, в том числе пассажиров особых категорий (пассажиров с детьми, пассажиров с инвалидностью, пассажиров с животными, VIP-пассажиров)
ПК 2.2	Организовывать сервис на морских и речных судах
ПК 2.3	Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия, а также на борту судна
ПК 2.4	Организовывать и проводить мероприятия по обеспечению транспортной безопасности в пунктах отправления и прибытия морского и речного транспорта
ПК 2.5	Оказывать первую помощь до оказания медицинской помощи пострадавшим и принимать необходимые меры при несчастных случаях
ПК 2.6.	Выполнять санитарно-эпидемиологические требования по отдельным видам транспорта и объектам транспортной инфраструктуры

### **Примерный перечень тем по самостоятельной работе**

#### **Раздел 1. Сервис на водном транспорте**

#### **МДК 02.01 Организация сервиса в пунктах прибытия и отправления судов**

#### **Тема 1.3. Информационно-справочного обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта**

*Вопросы для подготовки к практическим занятиям:*

1. Информационно-справочного обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия судов.
2. Виды информации запрашиваемой пассажирами порта.
3. Порядок оповещения пассажиров о прибытии, отправлении и подаче пассажирских и пригородных поездов к месту посадки на территории железнодорожного вокзала
4. Средства связи на водном транспорте, устройство, порядок эксплуатации, мелкие неисправности и порядок их устранения

#### **Тема 1.4. Сервисное обслуживание в местах отправления и прибытия судов**

*Вопросы для подготовки к практическим занятиям:*

1. Технологический процесс работы инфраструктуры мест прибытия и отправления судов
2. Правила оказания услуг по перевозкам на водном транспорте пассажиров, а также груза



3. и багажа. Порядок обслуживания особых категорий пассажиров
4. Правила оформления документов на перевозку пассажиров, багажа водным транспортом
5. Сервисные услуги по общественному питанию на речном (морском) вокзале
6. Порядок работы камер хранения. Правила изъятия багажа с просроченным сроком хранения
7. Планирование деятельности подразделений речного (морского) вокзала. Организация деятельности служб сервиса на водном транспорте при нарушениях графика движения транспортных средств

*Темы для подготовки докладов в форме презентаций:*

1. Виды проездных билетов и порядок оплаты транспортных услуг на водном транспорте.
2. Действующие тарифы и система скидок

## **МДК 02.02 Организация сервиса на водном транспорте**

### **Тема 2.2. Технологии приема и размещения туристов на борту судна**

*Вопросы для подготовки к практическим занятиям:*

1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями.
  2. Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания туристов круизного судна.
  3. Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала.
  4. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций.
  5. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения.
  6. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.
  7. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей.
  8. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.
- Оформление выезда туриста и процедура его выписки.
9. Порядок ведения кассовых операций.
  10. Формы безналичных расчетов.
  11. Порядок возврата денежных сумм гостю.
  12. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими службами на борту судна.

### **Тема 2.3. Хозяйственная деятельность и эксплуатация номерного фонда на борту судна**

*Вопросы для подготовки к практическим занятиям:*

1. Планирование потребности в материальных ценностях на борту судна.
2. Обеспечение сохранности их вещей на борту судна. технологии и организация уборочных работ.
3. Ознакомление с международными знаками по уходу за тканями из

различных материалов.

4. Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей туристов на борту судна.

5. Организация услуги глажения вещей туристов.

#### **Тема 2.4. Предоставление услуг питания на борту судна**

*Вопросы для подготовки к практическим занятиям:*

1. Особенности организации работы службы питания на борту судна.

2. Различные формы и методы предоставления услуг питания на борту судна.

3. Требования к услугам службы питания.

4. Требования к персоналу и методика определения численности персонала службы питания на борту судна.

5. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены.

6. Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания.

7. Специальные виды услуг и формы обслуживания.

#### **Тема 2.5. Анимационный сервис на борту судна**

*Вопросы для подготовки к практическим занятиям:*

1. Основные понятия анимации в туризме.

2. История развития анимации.

3. Мероприятия событийного туризма.

4. Массовые праздники.

5. Анимация в отелях, в ресторанах, в санаторно-курортных учреждениях, на борту круизного судна.

6. Анимационная программа и формы организации.