



**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА
(РОСАВИАЦИЯ)**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «МОСКОВСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ГРАЖДАНСКОЙ
АВИАЦИИ (МГТУ ГА)»**

ИРКУТСКИЙ ФИЛИАЛ МГТУ ГА

Утверждаю
Заместитель директора по УМР
Шаблов А.В. Шаблов
17 мая 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
учебной практики**

УП.02 Учебная практика
(наименование практики)

**ПМ.02. Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия
транспорта**

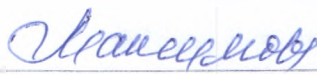
(наименование профессионального модуля)

Специальность	43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)	
Квалификация	специалист по сервису на транспорте	
Факультет	СТ	
Цикловая комиссия	СТ	
Курс обучения	2	
Форма обучения	очная	
Объем учебной практики	2 недели	
Семестр	4	сем.
Объем обязательной учебной работы	72	час.
Дифференцированный зачет	4	сем.


Иркутск 2022

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС СПО, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.05.2014 г. № 470 по специальности по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта), квалификация специалист по сервису на транспорте (базовая подготовка).

Рабочую программу составил:

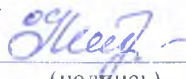
Преподаватель высшей квалификационной категории		И.А. Максимова
(должность, квалификационная категория)	(подпись)	(инициалы, фамилия)

Программа практики утверждена на заседании цикловой комиссии СТ
Протокол № 6 от «15» апреля 2022 г.

Председатель цикловой комиссии СТ, преподаватель высшей квалификационной категории		И.А. Максимова
(должность, квалификационная категория)	(подпись)	(инициалы, фамилия)

Программа практики одобрена методическим советом по специальности
43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)
(шифр, наименование)

Протокол № 8 от «15» апреля 2022 г.

Председатель методического совета ФСТ Начальник отделения СПО ФСТ		О.С. Мейер
	(подпись)	(инициалы, фамилия)

Согласовано:

Заместитель директора по УМР		А.В. Шаблов
(должность, степень, звание)	(подпись)	(инициалы, фамилия)

Начальник Учебного отдела, к.т.н., доцент		М.Г. Борисенко
(должность, степень, звание)	(подпись)	(инициалы, фамилия)

Управляющий по закупкам АО «Международный Аэропорт Иркутск»		Ю.А. Курдюков
(должность, место работы)		(инициалы, фамилия)

1 Цель освоения учебной практики

Учебная практика по специальности направлена на формирование у обучающихся профессиональных умений и приобретение первоначального практического опыта по обслуживанию пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта.

Задачи учебной практики:

- реализация на практике теоретических познаний;
- формирование более детального представления о будущей профессии;
- приобретение навыков работы с документами, регламентирующими работу предприятия в области обслуживания пассажиров;
- сбор и обработка материалов, необходимых для составления отчета по практике.

2 Вид практики и форма ее проведения

Вид практики – учебная.

Форма проведения – концентрированно в рамках профессионального модуля.

3 Место практики в структуре ОПОП

Учебная практика проводится в рамках профессионального модуля ПМ.02 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта в 4 семестре 2 курса обучения.

К моменту начала практики обучающиеся должны полностью завершить освоение дисциплин ОГСЭ.05 Русский язык, ОП.01 Сервисная деятельность, ОП.10 Основы авиации, ОП.11 Аэропортовая деятельность.

Результаты прохождения учебной практики используются при аттестации обучающегося по профессиональному модулю ПМ.02 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта и прохождении государственной итоговой аттестации.

4 Требования к результатам прохождения практики, соотнесенные с планируемыми результатами освоения профессионального модуля

В результате прохождения практики обучающийся должен приобрести знания, умения и практический опыт в рамках формирования общих и профессиональных компетенций:

Компетенции	Знания, умения и практический опыт	
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Знать	назначение информационно-справочных и консалтинговых систем на транспорте
	Уметь	работать с техническими средствами связи
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Знать	организацию связи на транспорте
	Уметь	своевременно предоставлять пассажирам информацию о прибытии и отправлении транспорта
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Знать	технические средства связи, применяемые в производственно-диспетчерской системе управления сервисом на транспорте
	Уметь	осуществлять справочное обслуживание пассажиров
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Знать	технологии информационно-справочного обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта
	Уметь	работать с техническими средствами связи

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Знать	технологии информационно-справочного обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта
	Уметь	работать с техническими средствами связи
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Знать	правила и условия перевозок особых категорий пассажиров
	Уметь	осуществлять обслуживание особых категорий пассажиров
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	Знать	перечень услуг комнаты матери и ребенка; перечень и технологию оказания услуг пассажирам в vip-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.
	Уметь	осуществлять обслуживание в vip-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Знать	назначение информационно-справочных и консалтинговых систем на транспорте
	Уметь	работать с техническими средствами связи
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Знать	технологии информационно-справочного обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта
	Уметь	своевременно предоставлять пассажирам информацию о прибытии и отправлении транспорта
ПК 2.1. Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия транспорта.	Знать	организацию связи на транспорте
	Уметь	работать с техническими средствами связи
	Иметь практический опыт	информационно-справочного обслуживания в пунктах отправления и прибытия транспорта
ПК 2.2. Организовывать обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта.	Знать	правила и условия перевозок особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов, пассажиров с ограниченными возможностями)
	Уметь	осуществлять обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями)
	Иметь практический опыт	определения оптимальных возможностей и методов оказания услуг транспорта с учетом индивидуальных потребностей особых категорий пассажиров
ПК 2.3. Организовывать обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.	Знать	перечень и технологию оказания услуг пассажирам в vip-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.
	Уметь	осуществлять обслуживание в vip-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.
	Иметь практический опыт	обслуживания пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.

5 Объем практики и промежуточная аттестация

Общая трудоемкость практики, час.	72
Продолжительность практики, недель	2
Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет	

6 Структура и содержание практики

№ п/п	Виды работ, обеспечивающих формирование ПК	Трудоемкость (в часах)	Формируемые ПК (коды)	Формы текущего контроля
1	Раздел 1. Подготовительный этап. Получение индивидуального задания, материалов для прохождения практики, формулировка цели и задач учебной практики, вида и объема результатов, которые должны быть получены	4	-	Консультация с руководителем учебной практики
2	Раздел 2. Основной этап. Информационно-справочное обслуживание пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта Анализ организации связи на транспорте	8	ПК 2.1	Контроль со стороны руководителя практики. Выполнение контрольных заданий
3	Анализ технических средств связи на транспорте	6	ПК 2.1	
4	Анализ производственно-диспетчерской системы управления сервисом на транспорте	8	ПК 2.1	
5	Обслуживание особых категорий пассажиров. Условия перевозки пассажиров с детьми и детей без сопровождения взрослых	10	ПК 2.2	
6	Правила обслуживания пассажиров СІР и VIP. Требования к организации работы бизнес-залов и залов повышенной комфортности	14	ПК 2.3	
7	Обслуживание пассажиров в контактной зоне. Культура поведения, профессиональная этика, психология общения в работе с пассажирами и работниками смежных служб Владение профессиональной лексикой и различными языковыми средствами для установления доброжелательных контактов	18	ПК 2.2 ПК 2.3	Консультация с руководителем учебной практики.
8	Раздел 3. Заключительный этап. Оформление отчета по учебной практике	4	ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3	

№ п/п	Виды работ, обеспечивающих формирование ПК	Трудоемкость (в часах)	Формируемые ПК (коды)	Формы текущего контроля
				Контроль со стороны руководителя практики. Выполнение итогового задания
ИТОГО в 4 семестре		72		
ИТОГО		72		

7 Формы отчетности

По итогам практики обучающийся представляет оформленный отчет учебной практики. Форма отчета по учебной практике установлена Положением об организации и проведению практик обучающихся в ФГБОУ ВО МГТУ ГА. Отчет по практике составляется обучающимся в соответствии с полученным индивидуальным заданием. Обучающийся работает над отчетом в течение всего периода практики. Отчет по учебной практике должен включать: титульный лист, содержание, введение, основной текст, заключение, список использованной литературы и источников, индивидуальное задание, дневник практики, аттестационный лист, характеристику. Дневник ведется обучающимся ежедневно в течение всего периода практики.

Требования к оформлению отчета по практике:

1. При оформлении отчета использовать гарнитуры шрифта Times New Roman размером 14 для основного. При оформлении работы допускается использовать перенос в словах, кроме заголовков.

2. Текст оформляют с использованием полуторного межстрочного интервала. Абзацный отступ должен быть одинаковым по всему тексту документа.

Текст следует размещать, соблюдая размеры полей:

- левое – 30 мм,
- правое – 10 мм,
- верхнее – 15 мм,
- нижнее – 20 мм.
- отступ красной строки – 1,25 см.
- выравнивание текста по ширине страницы.

3. Страницы текстового документа следует нумеровать арабскими цифрами, нумерация должна быть сквозной. Оформляется вверху страницы справа. Титульный лист включается в общую нумерацию страниц. Номер страницы на титульном листе не проставляется.

4. Каждый новый заголовок начинаются с новой страницы. Размер шрифта заголовка 16, полужирный. Заголовки: содержание, введение, заключение, список использованной литературы и источников – выравниваются по центру.

5. Оформление списка использованной литературы и источников. Список использованной литературы и источников отражает перечень источников, которые использовались при написании отчета по практике, составленный в следующем порядке:

- Федеральные законы (в очередности от последнего года принятия к предыдущим);
- указы Президента Российской Федерации (в той же последовательности);
- постановления Правительства Российской Федерации (в той же очередности);
- иные нормативные правовые акты;

- иные официальные материалы (резолуции-рекомендации международных организаций и конференций, официальные доклады, официальные отчеты и др.);
- монографии, учебники, учебные пособия (в алфавитном порядке);
- иностранная литература;
- интернет - ресурсы.

Список использованной литературы и источников – не менее 5 источников, даты выхода – не позднее 2017 года.

8 Оценочные средства для проведения контроля текущей успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся

Для проведения контроля текущей успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся применяются фонды оценочных средств. В качестве текущего контроля знаний применяется отчет о прохождении учебной практики.

Промежуточная аттестация проходит в письменной форме в виде отчета о прохождении учебной практики. Индивидуальное задание для написания отчета выдается заранее. Основанием допуска к дифференцированному зачету является наличие положительных оценок по всем формам текущего контроля знаний.

Фонд оценочных средств включает в себя:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе прохождения учебной практики;
- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах формирования, описание шкал оценивания;
- типовые контрольные задания, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе прохождения учебной практики;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций (используются также и при текущем контроле успеваемости).

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по учебной практике представлен в Приложении 1.

9 Перечень учебной литературы, программного обеспечения и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики

Основная литература

1. Максимова И.А. Методические рекомендации по организации и проведению практик обучающихся: методические рекомендации. – Иркутск: Иркутский филиал МГТУ ГА, 2019. – 25 с.

Дополнительная литература

1 Максимова И.А. Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта: учебно-методическое пособие. – Иркутск: Иркутский филиал МГТУ ГА, 2018.

2 Рыжиков С.Н. Психология общения. Практикум + Приложение : учебное пособие / Рыжиков С.Н., Демидова Ю.М. — Москва : КноРус, 2022. — 318 с.

3 Аминов И.И. Психология общения : учебник / Аминов И.И. — Москва : КноРус, 2022. — 256 с.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

1 Электронные ресурсы МГТУ ГА <http://mstuca.ru>

2 Электронные ресурсы Иркутского филиала МГТУ ГА <http://if-mstuca.ru/>

3 Электронные ресурсы издательства «Юрайт» www.biblio-online.ru Договор № 5117 от 25.02.2022 на оказание услуг по предоставлению доступа к ЭБС с издательством «Юрайт»

4 Электронная библиотечная система «Лань» <http://e.lanbook.com> Договор № СЭБ НВ-362 от 07.10.2021 на оказание услуг по предоставлению доступа к ЭБС с издательством «Лань» (база данных произведений учебного и научного характера участников сетевой электронной библиотеки); Лицензионный договор № 373/22 от 01.04.2022 на предоставление права использования программного обеспечения ООО «Издательство Лань»

5 Официальный сайт Министерства транспорта РФ - <http://www.mintrans.ru/>

6 Комплект офисных приложений Office Professional Plus 2013 Russian

7 Internet Explorer

8 Правовая информационно-справочная система «Консультант Плюс»

10 Материально-техническое обеспечение учебной практики

Перечень кабинетов, лабораторий, мастерских и других помещений	Оснащенность кабинетов, лабораторий, мастерских и других помещений
г. Иркутск, Советская 139, учебный корпус №3 Мастерская организации сервиса на транспорте № С-110 для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	ПК – 1 шт. мультимедийный проектор – 1 шт. переносной экран - 1 шт.
г. Иркутск, Советская 139, главный учебный корпус Читальный зал библиотеки помещение для самостоятельной работы с возможностью подключения к сети Интернет	комплект специализированной мебели (26 посадочных мест); персональный компьютер – 10 шт.
Заключения, выданные в установленном порядке органами, осуществляющими государственный пожарный надзор, о соответствии зданий, строений, сооружений и помещений, используемых для ведения образовательной деятельности, установленным законодательством РФ требованиям: заключение о соответствии объекта защиты обязательным требованиям пожарной безопасности № 39 от 26.04.2016 г., выдано Отделом надзорной деятельности и профилактической работы г. Иркутска Управления надзорной деятельности и профилактической работы Главного Управления МЧС России по Иркутской области Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий, бессрочно	
Документы, подтверждающие соответствие мест и помещений действующим санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам: санитарно-эпидемиологическое заключение, выданное Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Иркутской области от 22.08.2017 г. № 38.ИЦ.06.000.М.000394.08.17, Рег. № 2507355	