

Министерство образования, науки и молодежной политики Республики Коми
Государственное профессиональное образовательное учреждение
«Сосногорский технологический техникум»

**Методические рекомендации
по реализации учебной, производственной и преддипломной практики в
ГПОУ «СТТ» в условиях применения дистанционных образовательных
технологий и электронного обучения**

Сосногорск, 2020

Методические рекомендации разработаны для преподавателей, мастеров производственного обучения всех форм обучения по профессии/специальности в государственном профессиональном образовательном учреждении «Сосногорский технологический техникум».

Методические рекомендации разработаны в соответствии с:

- Приказом Министерства просвещения РФ № 104 от 17.03.2020 г. «Об организации образовательной деятельности в организациях, реализующих образовательные программы начального общего, основного общего и среднего общего образования, образовательные программы среднего профессионального образования, соответствующего дополнительного профессионального образования и дополнительные общеобразовательные программы, в условиях распространения новой коронавирусной инфекции на территории Российской Федерации»;
- Рекомендациями Министерства просвещения Российской Федерации от 02.04.2020 г. № ГД-121/05 «По организации образовательного процесса на выпускных курсах в образовательных организациях, реализующих программы среднего профессионального образования, в условиях усиления санитарно-эпидемиологических мероприятий».

Организация-разработчик:

Государственное профессиональное образовательное учреждение «Сосногорский технологический техникум».

Разработчики:

Балтаг Светлана Александровна – старший мастер.

Терёшина Анна Сергеевна – заведующий отделением.

Общие положения

Практика является обязательным разделом основной образовательной программы. Она представляет собой вид учебной деятельности, направленной на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенции в процессе выполнения определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью. При реализации образовательной программы предусматриваются следующие виды практик: учебная и производственная, преддипломная.

Практики, которые проходят обучающиеся за время обучения, являются важнейшей составной частью подготовки квалифицированных рабочих, служащих, специалистов среднего звена. Практики организуются и проводятся на предприятиях, в учреждениях и организациях с целью обеспечения непрерывности и последовательности овладения обучающимися профессиональными знаниями, формирования практических навыков, умений, приобретения опыта выполнения конкретных практических работ в соответствии с требованиями ФГОС. В процессе прохождения практикобучающиеся должны закрепить и углубить теоретические знания и приобрести практические навыки работы по профессии/специальности, а также проявить и развить творческие способности при выполнении конкретных заданий.

Учебная практика является решающим звеном в образовательной системе СПО, поскольку выполняет следующие функции:

- обучение,
- адаптации,
- развития,
- воспитания.

Производственная практика решает следующие задачи:

- углубление и закрепления знаний,
- ознакомление с производственными процессами,
- понимание производственных планов и задач.

Практика может быть проведена непосредственно в организации, осуществляющей образовательную деятельность по программам среднего профессионального образования с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ).

В указанном случае образовательной организации, осуществляющей образовательную деятельность по программам среднего профессионального образования с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, рекомендуется обеспечить возможность прохождения учебной, производственной и преддипломной практик с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения, в том числе скорректировав график учебного процесса образовательной организации.

В случае необходимости образовательная организация вправе внести изменение в график учебного процесса в части определения сроков

прохождения учебной и производственной, преддипломной практик без ущерба по общему объему часов, установленных учебным планом образовательной организации. Изменения, вносимые в график учебного процесса, утверждаются локальным актом образовательной организации, осуществляющей образовательную деятельность по программам среднего профессионального образования с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Учебная практика проводится в образовательной организации в соответствии с графиком учебного процесса. На период развития неблагоприятной эпидемиологической ситуации по профессиям и специальностям, учебная практика может проводиться с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий по тем профессиональным модулям, где возможно обучающимся дать задание на самостоятельную отработку.

Возможные варианты заданий:

- заполнение бланков, изучение документации, проведение расчетов, оформление таблиц, схем, графиков, составление технологий или процессов, алгоритмов, просмотра видеороликов и дальнейшего описания процесса взаимодействия, выполнение работ с использованием виртуальных лабораторий, по предложенной технологической карте приготовить блюдо и продемонстрировать действия фотоотчетом.

После выполнения заданий, оформляется краткий отчет по форме, предусмотренной преподавателем, мастером производственного обучения (рабочая тетрадь по учебной практике, на форматах А-4, презентация и др.). Выполненный отчет высылается на электронную почту преподавателя, мастера производственного обучения.

Основные задачи производственной практики в дистанционном формате:

- выполнение индивидуального, производственного задания по профессиональному модулю в сроки, установленные графиком учебного процесса;
- приобретение навыков сбора, обработки, систематизации и анализа информации в целях выполнения курсовых и/или выпускной квалификационной работы;
- составление отчета по прохождению практики, включающего практико-ориентированные результаты и выводы, с приложением документов;
- предоставление отчета по практике на проверку на последней неделе практики.

Руководители практики от образовательной организации и предприятия формируют для обучающегося индивидуальное задание по практике. В задании определяется последовательность изучения (выполнения) работ (тем, разделов) в соответствии с Программой производственной практики с учетом возможности выполнения работ обучающимся самостоятельно и (или) в удаленном доступе.

При разработке индивидуального задания используются рабочая программа практики и учебно-методические комплексы по практике образовательной организации, а также общедоступные материалы и документы предприятия (например, размещенные на сайте предприятия).

При наличии у обучающегося технической возможности прохождения практики в дистанционном и (или) удаленном доступе руководители практики от образовательной организации и предприятия обеспечивают представление полного пакета справочных, методических и иных материалов, а также консультирование обучающегося.

При отсутствии у обучающегося технических возможностей прохождения практики в дистанционном и (или) удаленном доступе образовательная организация обеспечивает доступ обучающегося к имеющимся ресурсам образовательной организации. Возможно по согласованию с предприятием использование ресурсов предприятия.

При невозможности организовать производственную практику на предприятии в указанных форматах образовательная организация переносит сроки прохождения практики на иной период, в том числе на следующий год для переводных групп.

По завершении практики (производственной, преддипломной) обучающийся оформляет отчет и высылает на электронную почту руководителя практики от техникума.

Преподаватель - руководитель практики проверяет Отчет по практике и выставляет оценку. Оценка учитывает: полноту содержания и качество выполнения отчета, его соответствие программе практики.

По результатам выполнения заданий, содержащихся в Программе практики, обучающийся составляет отчет (10 - 15 стр.), который должен включать сведения о конкретно выполненной в период практики работе. Цель отчета – систематизация результатов проведенной за время практики работы, выявление степени усвоения пройденного теоретического материала. Отчет должен содержать ответы на все вопросы Программы практики, необходимые таблицы, схемы, расчеты и выводы. При необходимости может иметь приложения.

При оформлении отчета по практике его материалы располагаются в следующей последовательности:

- 1) Титульный лист;
- 2) Содержание
- 3) Введение;
- 4) Основная часть;
- 5) Список использованных источников;
- 6) Приложения.

Содержание представляет собой перечень приведённых в отчёте разделов и тем с указанием страниц.

Введение включает краткую характеристику базы практики.

Основная часть содержит отчёт о конкретно выполненной обучающимися работе во время практики. Содержание этого раздела должно соответствовать требованиям, предъявленным к отчёту программой практики.

В заключении обучающийся делает свои выводы.

Список использованных источников должен содержать перечень использованных при написании отчёта источников, включая нормативные материалы и методические указания.

Приложения оформляют как продолжение отчёта, на последних страницах, расположение в порядке ссылок в тексте.

Требования к оформлению отчета.

Отчет должен быть выполнен печатным способом с использованием компьютера и принтера на одной стороне листа белой бумаги 210x297 мм (формата А4), межстрочный интервал - 1,5 строки, выравнивание текста по ширине страницы. Цвет шрифта должен быть черным, размер шрифта 14 кегль. Материалы рекомендуется оформить с применением редактора Word 2003, 2007, 2010 шрифт Times New Roman.

Текст отчета следует печатать, соблюдая следующие рекомендации:

- поля:

верхнее –10 мм,
нижнее –10 мм,
левое – 30 мм (для брошюровки),
правое –10 мм;

- ориентация книжная;

- абзацный отступ должен равняться трем-пяти буквам.

Образец оформления отчета по практике (ПРИЛОЖЕНИЕ А).

Образец оформления методических рекомендаций по практике (ПРИЛОЖЕНИЕ Б).

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Министерство образования, науки и молодежной политики Республики Коми
Государственное профессиональное образовательное учреждение
«Сосногорский технологический техникум»

23.02.03 Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта
(код профессии/специальности и ее наименование)

ПРЕДДИПЛОМНАЯ ПРАКТИКА

Отчет

Предприятие:

Обучающийся группы 407

Иванов Иван Иванович
фамилия, имя, отчество

Руководитель практики от предприятия

фамилия, имя, отчество

(подпись)

« ____ » _____ 20 ____ г.

Сосногорск, 2020

СОДЕРЖАНИЕ

	ВВЕДЕНИЕ.....	
1		
2		
3		
	3.1	
	3.2	
	3.3	
	3.4	
	3.5	
	3.6	
	3.7	
	3.8	
4		
5	ОСНОВНЫЕ ПРИЕМЫ ОКАЗАНИЯ ПЕРВОЙ ПОМОЩИ ПОСТРАДАВШИМ ОТ НЕСЧАСТНЫХ СЛУЧАЕВ НА ПРОИЗВОДСТВЕ.....	
6	ПОЖАРНАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ.....	
	ПРИЛОЖЕНИЯ.....	
	Приложение А	
	Образец оформления	
	СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....	

ВВЕДЕНИЕ

- 1.1. Общая характеристика предприятия
- 1.2. Ознакомление с производственной деятельностью предприятия, основными службами и подразделениями

1 ОЗНАКОМЛЕНИЕ С ОРГАНИЗАЦИОННОЙ СТРУКТУРОЙ ЦЕХА, ЕГО ОТДЕЛЬНЫХ УЧАСТКОВ И СЛУЖБ

2 РЕМОНТ И ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ АВТОМОБИЛЬНОГО ТРАНСПОРТА: ВИДЫ РЕМОНТА, ВИДЫ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И ИХ ХАРАКТЕРИСТИКИ

3 СОСТАВЛЕНИЕ АЛГОРИТМА РЕМОНТА ОТДЕЛЬНЫХ УЗЛОВ АВТОМОБИЛЬНОГО ТРАНСПОРТА (НА ВЫБОР)

ПРИЛОЖЕНИЯ

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. ГОСТ 12.0.230-2007. Система управления охраной труда. Общие требования [Электронный ресурс]. – Введ. 2009-07-01. – Справочно-правовая система «Консультант +».
2. ГОСТ 12.2.003-91. Оборудование производственное. Общие требования безопасности [Текст].: М.: Издательство стандартов. 2006. – 11 с.
3. Конституция Российской Федерации [Текст]: офиц. текст: [принята всенар. голосованием 12 дек. 1993 г.]. – М.: АЙРИС ПРЕСС, 2005. – 62 с.
4. Кукин, П.П. Безопасность жизнедеятельности. Производственная безопасность и охрана труда [Текст]: учеб. пособие / П.П. Кукин, В.Л. Лапин, Н.Л. Пономарев. – М.: Высш. шк., 2001 – 431 с.: ил.
5. О нормативах платы за выбросы в атмосферный воздух загрязняющих веществ стационарными и передвижными источниками, сбросы загрязняющих веществ в поверхностные и подземные водные объекты, размещение отходов производства и потребления [Электронный ресурс]: постановление Правительства РФ от 12.06.2003 № 344: [принят Гос. Думой 12 июня 2003 г.]. – Справочно-правовая система «Консультант +».



ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Государственное профессиональное образовательное учреждение
«Сосногорский технологический техникум»

С.А. Балтаг

СБОРНИК ИНСТРУКЦИОННЫХ КАРТ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

ПМ.04 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ (ПРОВОДНИК ПАССАЖИРСКОГО ВАГОНА)

(код и наименование учебной дисциплины/МДК/ПМ)

образовательной программы среднего профессионального образования
по подготовке специалистов среднего звена по специальности

43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

(код профессии/специальности и ее наименование)



г. Сосногорск

СБОРНИК ИНСТРУКЦИОННЫХ КАРТ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

Методическое пособие

С.А. Балтаг [Текст]: Сборник инструкционных карт для проведения практических работ по учебной практике / Балтаг С.А. – Сосногорск: ГПОУ «СТТ», 2020. – 00 с.

Методическое пособие предназначено для обучающихся очной формы обучения по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта).

Методическое пособие рассмотрено на заседании методической комиссии профессионального цикла ГПОУ «Сосногорского технологического техникума». Протокол № _____ от « ____ » _____ 2020 г.

СОДЕРЖАНИЕ

	ВВЕДЕНИЕ.....
1	
2	
3	
	3.1
	3.2
	3.3
	3.4
	3.5
	3.6
	3.7
	3.8
4	
5	
6	
	ПРИЛОЖЕНИЯ.....
	Приложение А
	Образец оформления
	СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....

ВВЕДЕНИЕ

Методические рекомендации по учебной практике профессионального модуля ПМ.04 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих разработаны на основе требований:

- Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 07 мая 2014 года № 470;
- Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 100120.04 Проводник на железнодорожном транспорте, утвержденного Приказом Министерства образования и науки РФ от 02 августа 2013 г. № 727 (в ред. Приказа Минобрнауки РФ от 09.04.2015 г. № 389);
- Положения о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования, утвержденного приказом МОиН РФ № 291 от 18.04.2013 г. (в ред. Приказа Минобрнауки РФ от 18.08.2016 г. № 1061);
- Рабочей учебной программы ПМ.04 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих;
- Рабочей программы учебной практики профессионального модуля ПМ.04 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 1

Тема 1. Подготовка пассажирского вагона в рейс, посадка в вагон

Тема занятия: Вводный инструктаж. Техника безопасности. Обеспечение пассажиров постельными принадлежностями и снабжение их чаем. Конфликтные ситуации в вагоне, пути выхода из них. Обслуживание различных категорий маломобильных пассажиров в вагоне.

Время: 6 ученических часов.

Форма проведения: практическое занятие.

Формируемые ПК и ОК: ПК 4.2, ПК 4.3, ПК 4.4, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 6, ОК 7, ОК 9.

Цель занятия: демонстрация умений по применению приемов решения конфликтных ситуаций в пути следования поезда, обслуживании маломобильных пассажиров.

Учебная литература: Стандарт АО «ФПК» (Обслуживание пассажиров в поездах формирования акционерного общества «Федеральная пассажирская компания»), 2015 г.; Спутник проводника (сборник нормативной документации), 2008 г., Пособие проводнику пассажирских вагонов, Памятка при обслуживании работниками железнодорожного транспорта маломобильных пассажиров.

ХОД ЗАНЯТИЯ:

1. Организационный этап

- выявление отсутствующих обучающихся; инструктирование по безопасным приемам труда, правилам требований безопасности; готовность обучающихся к занятию.

2. Вводный этап занятия – вводный инструктаж:

- сообщение темы; ознакомление с целями; мотивация деятельности обучающихся;
- повторение теоретического материала по МДК;
- показ и выполнение трудовых приемов, освоенных на предыдущих занятиях (актуализация знаний, умений обучающихся);
- сообщение норм времени, критериев оценок; организация рабочего места.

3. Основной этап занятия – (текущий инструктаж):

Пользуясь теоретическим материалом выполнить задания:

1. Заполнить таблицу: Обеспеченность пассажирского вагона чаем и чайной продукцией, постельными принадлежностями. Время выполнения 45 минут.

Чай и чайная продукция	Постельные принадлежности
-	-
-	-
-	-
-	-

.....	
--------------	--------------

Перед рейсом проверьте наличие съемного мягкого имущества по книге описи и сроки замены (стирки) и дезинфекционной обработки

Книга описи съемного мягкого имущества (форма ФИУ-11)	Сроки эксплуатации предметов съемного мягкого имущества	Отметки о проведении профилактических работ																																													
КНИГА съемного имущества вагонов: пассажирского, вагона-ресторана и служебного (подчеркнуть тип вагона) № <u>22222</u> Дата записи в книгу <u>12.11.2015</u> Подпись начальника <u> </u> Подпись кондуктора <u> </u> Любые исправления в книге без соответствующей печати запрещены	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #4f81bd; color: white;"> <th rowspan="2">Наименование</th> <th colspan="2">Срок эксплуатации (лет)</th> </tr> <tr style="background-color: #4f81bd; color: white;"> <th>Вагоны фирменных и международных поездов (кроме государств – бывших республик СССР), вагоны ПК</th> <th>Вагоны СВ, Люкс</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Простыня, наволочка, салфетка для столов, занавески солнечные (бризки)</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>Пододушечник, полотенце</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>Матрац (ватный)</td> <td style="text-align: center;">2,5</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td>Матрац (синтетический наполнитель)</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td>Подушка, покрывало, халат, покрыва ковровой дорожки (макет)</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>Шторы</td> <td style="text-align: center;">1,5</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>Одеяло</td> <td style="text-align: center;">2,5</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>Ковровые изделия, чехол на матрац (наматрачник)</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td>Корсаж на подушку (наперник)</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td>Плед</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">---</td> </tr> </tbody> </table>	Наименование	Срок эксплуатации (лет)		Вагоны фирменных и международных поездов (кроме государств – бывших республик СССР), вагоны ПК	Вагоны СВ, Люкс	Простыня, наволочка, салфетка для столов, занавески солнечные (бризки)	1	2	Пододушечник, полотенце	2	2	Матрац (ватный)	2,5	4	Матрац (синтетический наполнитель)	3	4	Подушка, покрывало, халат, покрыва ковровой дорожки (макет)	3	3	Шторы	1,5	3	Одеяло	2,5	3	Ковровые изделия, чехол на матрац (наматрачник)	2	4	Корсаж на подушку (наперник)	4	5	Плед	4	---	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #4f81bd; color: white;"> <th>Наименование СМИ</th> <th>Периодичность обработки</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Наперники, наматрачники</td> <td>1 раз в месяц</td> </tr> <tr> <td>Матрас, подушки</td> <td>1 раз в 3 месяца</td> </tr> <tr> <td>Ковровые изделия</td> <td>1 раз в месяц</td> </tr> <tr> <td>Полотенца для полотенец, салфетки, скатерти, занавески, покрыва (макеты)</td> <td>после каждого рейса</td> </tr> </tbody> </table>	Наименование СМИ	Периодичность обработки	Наперники, наматрачники	1 раз в месяц	Матрас, подушки	1 раз в 3 месяца	Ковровые изделия	1 раз в месяц	Полотенца для полотенец, салфетки, скатерти, занавески, покрыва (макеты)	после каждого рейса
Наименование	Срок эксплуатации (лет)																																														
	Вагоны фирменных и международных поездов (кроме государств – бывших республик СССР), вагоны ПК	Вагоны СВ, Люкс																																													
Простыня, наволочка, салфетка для столов, занавески солнечные (бризки)	1	2																																													
Пододушечник, полотенце	2	2																																													
Матрац (ватный)	2,5	4																																													
Матрац (синтетический наполнитель)	3	4																																													
Подушка, покрывало, халат, покрыва ковровой дорожки (макет)	3	3																																													
Шторы	1,5	3																																													
Одеяло	2,5	3																																													
Ковровые изделия, чехол на матрац (наматрачник)	2	4																																													
Корсаж на подушку (наперник)	4	5																																													
Плед	4	---																																													
Наименование СМИ	Периодичность обработки																																														
Наперники, наматрачники	1 раз в месяц																																														
Матрас, подушки	1 раз в 3 месяца																																														
Ковровые изделия	1 раз в месяц																																														
Полотенца для полотенец, салфетки, скатерти, занавески, покрыва (макеты)	после каждого рейса																																														

Перед рейсом проверьте наличие съемного мягкого имущества по книге описи и сроки замены (стирки) и дезинфекционной обработки

Книга описи съемного мягкого имущества (форма ФИУ-11)	Сроки эксплуатации предметов съемного мягкого имущества	Отметки о проведении профилактических работ																																													
КНИГА съемного имущества вагонов: пассажирского, вагона-ресторана и служебного (подчеркнуть тип вагона) № <u>22222</u> Дата записи в книгу <u>12.11.2015</u> Подпись начальника <u> </u> Подпись кондуктора <u> </u> Любые исправления в книге без соответствующей печати запрещены	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #4f81bd; color: white;"> <th rowspan="2">Наименование</th> <th colspan="2">Срок эксплуатации (лет)</th> </tr> <tr style="background-color: #4f81bd; color: white;"> <th>Вагоны фирменных и международных поездов (кроме государств – бывших республик СССР), вагоны ПК</th> <th>Вагоны СВ, Люкс</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Простыня, наволочка, салфетка для столов, занавески солнечные (бризки)</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>Пододушечник, полотенце</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>Матрац (ватный)</td> <td style="text-align: center;">2,5</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td>Матрац (синтетический наполнитель)</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td>Подушка, покрывало, халат, покрыва ковровой дорожки (макет)</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>Шторы</td> <td style="text-align: center;">1,5</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>Одеяло</td> <td style="text-align: center;">2,5</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>Ковровые изделия, чехол на матрац (наматрачник)</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td>Корсаж на подушку (наперник)</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td>Плед</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">---</td> </tr> </tbody> </table>	Наименование	Срок эксплуатации (лет)		Вагоны фирменных и международных поездов (кроме государств – бывших республик СССР), вагоны ПК	Вагоны СВ, Люкс	Простыня, наволочка, салфетка для столов, занавески солнечные (бризки)	1	2	Пододушечник, полотенце	2	2	Матрац (ватный)	2,5	4	Матрац (синтетический наполнитель)	3	4	Подушка, покрывало, халат, покрыва ковровой дорожки (макет)	3	3	Шторы	1,5	3	Одеяло	2,5	3	Ковровые изделия, чехол на матрац (наматрачник)	2	4	Корсаж на подушку (наперник)	4	5	Плед	4	---	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #4f81bd; color: white;"> <th>Наименование СМИ</th> <th>Периодичность обработки</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Наперники, наматрачники</td> <td>1 раз в месяц</td> </tr> <tr> <td>Матрас, подушки</td> <td>1 раз в 3 месяца</td> </tr> <tr> <td>Ковровые изделия</td> <td>1 раз в месяц</td> </tr> <tr> <td>Полотенца для полотенец, салфетки, скатерти, занавески, покрыва (макеты)</td> <td>после каждого рейса</td> </tr> </tbody> </table>	Наименование СМИ	Периодичность обработки	Наперники, наматрачники	1 раз в месяц	Матрас, подушки	1 раз в 3 месяца	Ковровые изделия	1 раз в месяц	Полотенца для полотенец, салфетки, скатерти, занавески, покрыва (макеты)	после каждого рейса
Наименование	Срок эксплуатации (лет)																																														
	Вагоны фирменных и международных поездов (кроме государств – бывших республик СССР), вагоны ПК	Вагоны СВ, Люкс																																													
Простыня, наволочка, салфетка для столов, занавески солнечные (бризки)	1	2																																													
Пододушечник, полотенце	2	2																																													
Матрац (ватный)	2,5	4																																													
Матрац (синтетический наполнитель)	3	4																																													
Подушка, покрывало, халат, покрыва ковровой дорожки (макет)	3	3																																													
Шторы	1,5	3																																													
Одеяло	2,5	3																																													
Ковровые изделия, чехол на матрац (наматрачник)	2	4																																													
Корсаж на подушку (наперник)	4	5																																													
Плед	4	---																																													
Наименование СМИ	Периодичность обработки																																														
Наперники, наматрачники	1 раз в месяц																																														
Матрас, подушки	1 раз в 3 месяца																																														
Ковровые изделия	1 раз в месяц																																														
Полотенца для полотенец, салфетки, скатерти, занавески, покрыва (макеты)	после каждого рейса																																														

Оснащенность вагона (наличие у проводника чае-буфетной продукции для реализации)

на всем пути следования поезда у проводника должен быть минимальный набор продукции для реализации пассажирам, состоящий из:

ВАЖНО правильно хранить продукты для реализации



1



2



3



4



5



6



7

- 1 1 пакетик любого чая, 1 пакетик любого кофе, 1 пакетик сахара
- 2 1 вид любого шоколада
- 3 2 вида любых кондитерских изделий
- 4 1 вид снековой продукции (чипсы или сухарики или орешки)
- 5 1 вид любой бутилированной воды (с газом или без газа)
- 6 2 вида любых безалкогольных газированных напитков
- 7 1 вид холодного чая или сока или кваса




Весь реализуемый в поезде товар должен быть маркирован **ЗАЩИТНЫМ СТИКЕРОМ**



2. Пользуясь Стандартом АО «ФПК», по варианту, заданному преподавателем оформить таблицу готовности вагона под посадку пассажиров в пунктах формирования/оборота поездов (в зависимости от класса вагона).
Время выполнения 45 минут.

Вариант 1	II класс без признака «фирменный»
Вариант 2	III класс «фирменный»
Вариант 3	I класс
Вариант 4	III класс без признака «фирменный»
Вариант 5	II класс «фирменный»

Таблица для оформления:

№ п/п	Предметы интерьера и имущества вагона	Положение
1.	Нижние полки	
2.	Верхние полки	
3.	Столики	
4.	Наматрацники (матрацы) зачехлены (где предусмотрены конструкцией вагона)	
5.	Подушки (зачехлены в корсажи)	
6.	Одеяла	
7.	Коврик в купе	
8.	Ковровая дорожка	
9.	Шторы (где предусмотрены конструкцией вагона)	

10.	Комплект постельного белья	
11.	Вешалки	

3. Смоделировать конфликтную ситуацию в поезде, найти пути решения данного конфликта. Ситуацию и выход из конфликта оформить в тетрадь практических занятий. Время выполнения 60 минут.

ОСНОВА КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

Основу конфликтных ситуаций в группе между отдельными людьми составляет *столкновение между противоположно направленными интересами, мнениями, целями, различными представлениями о способе их достижения.*

Они чаще всего основаны на эмоциях и личной неприязни, и их ассоциируют с агрессией, угрозой, спорами, враждебностью.

В психологии *конфликт* определяется как "столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций, отдельно взятого эпизода в сознании, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями".*

Формула конфликта

$КС + И = К$ (формула разрешения конфликта) где,

КС — это конфликтная ситуация.

И — инцидент.

К — конфликт.

Конфликтная ситуация – это накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта. Для перерастания такой ситуации в конфликт необходимыми являются внешнее воздействие, толчок или инцидент.

Инцидент – это стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта.

Конфликт – это открытое противостояние как следствие противоположных взглядов и интересов.

Разрешить конфликт – значит устранить конфликтную ситуацию и исчерпать инцидент. Понятно, что первое сделать сложнее, но и более важно. К сожалению, на практике в большинстве случаев дело ограничивается лишь исчерпанием инцидента.

Стратегии и тактики поведения сторон

Стратегия поведения с конфликте – это программа и план действия, направленные на реализацию поставленной цели в конфликте, другими словами – это решение задачи удовлетворения своей конкретной потребности, своего конкретного интереса в данном конфликте.

Тактика поведения в конфликте – это средства, обеспечивающие данную стратегию, которые, в конечном счете, определяют стиль поведения человека в конфликте.

5 стратегий поведения в конфликте:

1. конкуренция
2. уклонение
3. сотрудничество
4. улаживание

5. компромисс

*Люди, вступая в конфликт, не обязательно принимают какую-то одну стратегию поведения, часто наблюдается их сочетание. Это зависит от вида конфликта, от того, на каком уровне он происходит, каковы ресурсы участников конфликта, какова значимость личных целей и т.п.**

КОНКУРЕНЦИЯ – «АКУЛА»



Для такой стратегии характерен тип поведения, который образно можно представить поведением акулы в момент нападения. Этот тип поведения жестко ориентирован на победу, не считаясь с собственными затратами, что можно определить выражением «прет напролом». Предпочтение такого поведения в конфликте нередко объясняется подсознательным стремлением оградить себя от боли, вызываемой чувством поражения, т.к. эта стратегия отражает такую форму борьбы за власть, при которой одна сторона выходит несомненным победителем. Эта стратегия оказывается необходимой в том случае, если определенное лицо, облеченное властью, должно навести порядок ради всеобщего благополучия. Она, несомненно, оправдана, если кто-то берет контроль в свои руки, для того чтобы оградить людей от насилия или опрометчивых поступков. Однако стратегия поведения «Акулы» редко приносит долгосрочные результаты – проигравшая сторона может не поддержать решение, принятое вопреки ее воле, или даже попытаться саботировать его. Тот, кто проиграл сегодня, может завтра отказаться от сотрудничества.

Тактические действия «Акулы»:

- жестко контролирует действия противника и его источники информации;
- постоянно и преднамеренно давит на противника всеми доступными средствами;
- использует обман, хитрость, пытаясь завладеть положением;
- провоцирует противника на непродуманные шаги и ошибки;
- выражает нежелание вступать в диалог, так как уверен в своей правоте, и эта уверенность переходит в самоуверенность.

Качества личности: - властность, авторитарность; - нетерпение к разногласиям и инакомыслию; - ориентировка на сохранение того, что есть; - боязнь нововведений, неоднозначных решений; - боязнь критики своего стиля поведения; - использование своего положения с целью достижения власти; - игнорирование коллективных мнений и оценок в принятии решений в критических ситуациях.

При столкновении с таким типом поведения в конфликте нужно помнить, что «Акула» боится, когда о ней собирается информация, и старается перекрыть все информационные источники о себе, а также не хочет и боится открытого обсуждения проблемы конфликта, так как она ее не интересует, для нее важна лишь своя позиция. Вступая в конфликтный процесс, она предпочитает, чтобы другие избегали или улаживали конфликты.

УКЛОНЕНИЕ – «ЧЕРЕПАХА»



Эту стратегию поведения можно сравнить с поведением черепахи, которая в момент опасности прячется в свой панцирь. Тактический девиз «Черепахи» – «Оставьте мне немножко и не трогайте меня». Это пассивно-страдательная установка жертвы, втянутой в конфликт обстоятельствами. Позиция жертвы привлекательна в силу определенных компенсационных факторов: жертва получает значительную поддержку со стороны; ей обильно сочувствуют; ей не нужно пытаться самой разрешить проблему. За кажущейся беспомощностью может скрываться ощущение того, что проблема становится более желательной и приятной, чем риск и трудности, связанные с ее разрешением. Если жертве грозят насилие или ощутимые потери, она может оценить риск, связанный с изменением ее ситуации, как неприемлемо высокий. Стратегия поведения «Черепахи» может быть, тем не менее, вполне разумным шагом, если конфликт не затрагивает прямых интересов человека или вовлеченность в него не отражается на его развитии. Такой шаг может быть также полезен, если он привлекает внимание к запущенной проблеме. Нередко уклонение от конфликта сознательно или бессознательно применяется в качестве наказания, чтобы заставить другую сторону изменить свое отношение к конфликту.

Тактические действия «Черепахи»: - отказывается вступать в диалог, применяя тактику демонстративного ухода; - избегает применения силовых приемов; - игнорирует всю информацию от противника, не доверяет фактам и не собирает их; - отрицает серьезность и остроту конфликта; - систематически медлит в принятии решений, всегда опаздывает, так как боится делать ответный ход. Это ситуация упущенных возможностей.

Качества личности: - застенчивость в общении с людьми; - нетерпение к критике - принятие ее как атаки на себя лично; - нерешительность в критических ситуациях, действует по принципу: «Авось обойдется»; - неумение предотвратить хаос и беспредел в беседе.

Стратегия поведения «Черепахи» приводит к тому, что загоняются внутрь истинные причины и конфликт остается, он как бы смещается в другую плоскость, становится глубже и сложнее. Неразрешенный конфликт опасен тем, что воздействует на подсознание и проявляется в нарастании сопротивления в самых различных областях, вплоть до заболеваний.

КОМПРОМИСС – «ЛИСА»



Для этой стратегии характерен тип поведения лисы, в котором сочетаются осторожность и хитрость. «Лиса» действует по принципу: «Я уступлю немного, если вы тоже готовы уступить». Взвешенность, сбалансированность и осторожность – основная установка этого типа поведения. Для данной стратегии одинаково значимы и

личные цепи и взаимоотношения. Стремление в любом случае идти на нормализацию отношений является слабым местом этой стратегии в конфликте с «Акулой». Стратегия компромисса не предполагает анализа объема информации, «Лиса» терпит обмен мнениями, но чувствует себя неловко, т.к. у нее нет своей позиции, ее поведение зависит от уступок с другой стороны. Компромисс требует определенных навыков в ведении переговоров, чтобы каждый участник чего-то добился. Такое решение проблемы подразумевает, что делится какая-то конечная величина, и что в процессе ее раздела нужды всех участников не могут быть удовлетворены полностью. Тем не менее, раздел поровну нередко воспринимается как самое справедливое решение и, если стороны не могут увеличить размер делимой вещи, равноправное пользование имеющимися благами – уже достижение.

Тактические действия «Лисы»: - торгуется, любит людей, которые умеют торговаться; - использует обман, лесть для подчеркивания не очень выраженных качеств у противника; - ориентирована на равенство в дележе, действует по принципу: «Всем сестрам – по серьгам». **Качества личности:**

- предельная осторожность в оценке, критике, обвинениях в сочетании с открытостью. Такие качества являются, несомненно, элементом высокой культуры личности;
- настороженное отношение к критическим оценкам других людей;
- ожидание мягких формулировок, красивых слов;
- желание убедить людей не выражать свои мысли слишком резко и открыто.

Недостатки стратегии компромисса в том, что одна сторона может, например, увеличить свои претензии, чтобы потом показаться великодушной, или сдать свои позиции намного раньше другой. В таких случаях ни одна из сторон не будет придерживаться решения, которое не удовлетворяет их нужд. Если компромисс был достигнут без тщательного анализа других возможных вариантов решения, он может быть не самым оптимальным способом разрешения конфликта.

УЛАЖИВАНИЕ – «ПЛЮШЕВЫЙ МИШКА»



Для наглядности этой стратегии поведения в конфликте дано условное название мягкой игрушки, которая безо всяких усилий с нашей стороны дает нам ощущение тепла и мягкости. Стратегия улаживания в конфликте направлена на максимум во взаимоотношениях и минимум в постижении личных цепей. Основной принцип поведения: «Все, что Вы хотите – только давайте жить дружно». Это установка на доброжелательность за счет собственных потерь, так называемая «игра в прятки», но, конечно, до определенного предела, так как инстинкт самосохранения сильно развит у всех людей. Часто такой стратегии придерживаются альтруисты, иногда внешне, а иногда по убеждению. Здесь важно соотношение сил противников. Если соотношение сил не в его пользу и дальнейшая борьба не имеет смысла, то происходит переориентация на установку, девиз которой: «Сдаюсь на милость победителя». Стратегия

улаживания может быть разумным шагом, если конфронтация по поводу незначительных разногласий может вносить чрезмерный стресс во взаимоотношения на данном этапе или в том случае, если другая сторона не готова к диалогу. Бывают и такие случаи, когда нужно сохранить добрые отношения. Конфликты иногда сами разрешаются только за счет того, что мы продолжаем поддерживать дружеские отношения.

Тактические действия «Плюшевого Мишки»: - постоянное соглашательство с требованиями противника, т.е. делает максимальные уступки; - постоянная демонстрация непритязания на победу или серьезное сопротивление; - потакает противнику, льстит.

Качества личности: - бесхребетность – отсутствие собственного мнения в сложных ситуациях; - желание всем угодить, никого не обидеть, чтобы не было раздоров и столкновений; - идет на поводу у лидеров неформальных групп, его поведением часто манипулируют; - преобладает тенденция отвлекаться при участии в беседе.

В случае серьезного конфликта стратегия поведения «Плюшевого мишки» приводит к тому, что не затрагиваются главные спорные вопросы, и конфликт остается неразрешенным.

СОТРУДНИЧЕСТВО – «СОВА»



Этой стратегии поведения в конфликте можно условно дать название птицы, которой люди издавна приписывали такие качества, как мудрость и здравый смысл. «Сова» открыто признает конфликт, предъявляет свои интересы, выражает свою позицию и предлагает пути выхода из конфликта. От противника ожидает ответного сотрудничества. Основной принцип данной стратегии: «Давайте оставим взаимные обиды, я предпочитаю... А Вы?». Стратегия сотрудничества направлена на конструктивное разрешение конфликта, то есть на работу с проблемой, а не с конфликтом. «Сова» не принимает тактики избегания, так как уважает партнера, она не эксплуатирует слабости «Черепахи» и «Плюшевого медвежонка», потому что стремится к диалогу в решении проблемы. По отношению к «Акуле» она тоже ведет себя честно, противопоставляет ей мирные средства и здравый смысл. «Сове» свойственна установка на прекращение конфликта ввиду его эскалации, в случае необходимости она склонна к переговорному процессу, где всегда имеет веер предложений-альтернатив.

Тактические действия «Совы»: - собирает информацию о конфликте, о сути проблемы, о противнике; - ведет подсчет своих ресурсов и ресурсов противника для выработки альтернативных предложений; - обсуждает конфликт открыто, не боится разногласий, старается опредметить конфликт; - если противник предлагает что-то здоровое, разумное, то это принимается.

Качества личности: - в любом конфликте направлен на решение проблемы, а не на обвинение личности; - положительно относится к новациям, переменам; - умеет критиковать, не оскорбляя личности, как говорят, «по делу», опираясь на факты;

- использует свои способности для достижения влияния на людей.

Партнеры признают свой конфликт, подчеркивая общую основу для взаимодействия, которой может стать даже одно желание вместе найти выход из создавшейся ситуации. Они не занимаются взаимной перепалкой и обвинениями – в интересах дела эмоции отбрасываются. В ходе поиска совместных решений партнеры могут интересоваться историей возникновения конфликта, но это не является самоцелью. Они трезво оценивают свои возможности и поэтому склонны к посредничеству, а в случае необходимости – к переговорному процессу.

4. Опираясь на теоретический материал, дать определение МАЛОМОБИЛЬНЫЙ ПАССАЖИР, изобразить знаки при работе с маломобильными группами клиентов и пояснить каждый знак. Время выполнения 30 минут.

	
	
	
	
	

5. Составить алгоритм взаимодействия с маломобильными пассажирами

при их обслуживании. Выполнять по варианту, заданному преподавателем. Время выполнения 45 минут.

Вариант 1	Люди с нарушением зрения
Вариант 2	Люди с задержкой в развитии
Вариант 3	Инвалиды-колясочники
Вариант 4	Люди с нарушением речи, испытывающие затруднения в речи

После выполнения заданий, защита по выполненным вопросам занятия (по 2 человека) – 45 минут.

4. Заключительный этап занятия – (заключительный инструктаж): 10 минут.

Анализ, самоанализ выполнения учебно-производственных работ или трудовых операций; разбор типичных ошибок, допущенных дефектов; сообщение оценок; объяснение домашнего задания; уборка рабочих мест.

ПРИЛОЖЕНИЯ

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Акимов, В.А. Надежность технических систем и техногенный риск [Текст]: учебное пособие / В.А. Акимов, В.Л. Лапин., В.М. Попов, В.А. Пучков, В.И. Томаков, М.И. Фалеев; под ред. М.И. Фалеева – М.: Деловой экспресс, 2002. – 419 с.
2. ГОСТ 12.0.230-2007. Система управления охраной труда. Общие требования [Электронный ресурс]. – Введ. 2009-07-01. – Справочно-правовая система «Консультант +».
3. ГОСТ 12.2.003-91. Оборудование производственное. Общие требования безопасности [Текст].: М.: Издательство стандартов. 2006. – 11 с.