

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

Утверждаю
Директор ГПОУ «СТТ»
_____ Ушакова И.В.
« _____ » _____ 20__ г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
ПМ.02 ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСА В ПУНКТАХ ОТПРАВЛЕНИЯ И
ПРИБЫТИЯ ТРАНСПОРТА**

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

43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

Форма обучения: очная

Срок обучения: 2 года 10 месяцев

Сосногорск, 2020 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	4
1.1 Область применения программы.....	4
1.2 Цели и задачи - требования к результатам производственной практики.....	4
1.3 Количество часов на освоение программы производственной практики.....	5
2 РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	6
3 ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	7
3.1 Тематический план производственной практики.....	7
3.2 Содержание производственной практики.....	8
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	11
4.1 Требования к условиям проведения производственной практики.....	11
4.2 Информационное обеспечение обучения.....	11
4.3 Организация образовательного процесса.....	12
4.4 Кадровое обеспечение образовательного процесса.....	12
5 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	13
ПРИЛОЖЕНИЕ А (Аттестационный лист).....	16

1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа производственной практики является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС среднего профессионального образования по программам подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) в части освоения квалификации: Специалист по сервису на транспорте и основных видов профессиональной деятельности (ВПД): Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта, и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

- ПК 2.1. Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание 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;
- ПК 2.3. Организовывать обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.

1.2. Цели и задачи производственной практики

Задачей производственной практики является освоение видов профессиональной деятельности: по специальности СПО 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта), предусмотренных ФГОС.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт:

- информационно-справочного обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта;
- определение оптимальных возможностей и методов оказания услуг транспорта с учётом индивидуальных потребностей особых категорий пассажиров;
- обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.

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 (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта;
- осуществлять обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта;

знать:

- назначение информационно-справочных и консалтинговых систем на транспорте;
- организацию связи на транспорте;
- технические средства связи, применяемые в производственно-диспетчерской системе управления сервисом на транспорте;
- 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);
- перечень услуг комнаты матери и ребёнка;
- технологию обслуживания особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта;
- перечень и технологи оказания услуг пассажирам в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.

1.3. Количество часов на освоение программы производственной практики

Всего 72 часа.

2 РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения рабочей программы производственной практики является овладение обучающимися видами профессиональной деятельности (ВПД): Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 2.1.	Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание 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.
ПК 2.3.	Организовывать обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес -салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях.
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

3 ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Тематический план производственной практики

Коды ПК	Код и наименование профессиональных модулей	Количество часов производственной практики по ПМ	Наименование тем	Количество часов по темам
ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3.	ПМ.02 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта	72	1. Ознакомление с предприятием и инструктаж по технике личной безопасности	6
			2. Технологический процесс работы железнодорожного вокзального комплекса	12
			3. Устройства для обслуживания пассажиров на железнодорожных вокзальных комплексах	6
			4. Информационно - справочное обслуживание на вокзальном комплексе. Дополнительные услуги в сфере обслуживания пассажиров.	24
			5. Обеспечение санитарно-гигиенических условий пребывания пассажиров и посетителей на территории вокзального комплекса.	12
			6. Этика обслуживания пассажиров и посетителей на вокзальном комплексе.	6
			Промежуточная аттестация в форме дифференцированный зачет.	6
	Всего часов:	72		72

3.2. Содержание производственной практики

Код и наименование профессиональных модулей и тем производственной практики	Содержание тем	Количество часов по темам	Уровень освоения
ПМ.02 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта		72	
Тема 1. Ознакомление с предприятием и инструктаж по технике личной безопасности	Содержание	6	
	Инструктаж по технике личной безопасности (охрана труда и пожарная безопасность) при нахождении на территории железнодорожного вокзального комплекса (привокзальная площадь, железнодорожный вокзал, посадочные платформы). Функциональное зонирование площадей пассажирского здания вокзального комплекса (расположение служебных помещений на вокзале, информационно-справочных средств). Функциональное зонирование привокзальной площади. Оформление схем привокзальных площадей.	6	3
Тема 2. Технологический процесс работы железнодорожного вокзального комплекса	Содержание	12	
	Содержание технологического процесса вокзального комплекса. Назначение и классификация железнодорожного вокзального комплекса, тип, элементы и техническое оснащение железнодорожного вокзального комплекса. Оформление плана этажа железнодорожного вокзала. Управление железнодорожным вокзальным комплексом. Порядок информации пассажиров об изменении расписания движения поездов, о движении дальних поездов, задержке поезда, о движении пригородных поездов.	12	3
Тема 3. Устройства для обслуживания пассажиров на железнодорожных вокзальных комплексах	Содержание	6	
	Функциональное зонирование пассажирского перрона. Виды посадочных платформ, пешеходных переходов вокзала. Пешеходные переходы, тоннели. Обеспечение безопасности на территории железнодорожного вокзального комплекса. Действия дежурного помощника начальника вокзала при угрозе возникновения чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера: при возникновении пожара, при поступлении сигнала об угрозе проведения террористического акта, при обнаружении подозрительных предметов, при поступлении угрозы в письменном виде,	6	3

	при захвате заложников, при уже совершенном взрыве на объекте железнодорожного транспорта. Организация эвакуации людей из здания вокзала в случае возникновения чрезвычайной ситуации. Порядок возобновления работы вокзала после устранения угрозы.		
<p align="center">Тема 4. Информационно - справочное обслуживание на вокзальном комплексе. Дополнительные услуги в сфере обслуживания пассажиров</p>	Содержание	24	
	<p>Обязательные информационно-справочные услуги, предоставляемые пассажирам и посетителям на железнодорожном вокзальном комплексе. Знакомство и изучение визуальных средств информации вокзального комплекса (коллективные, статические и динамические).</p> <p>Структура информационно-справочного обслуживания пассажиров на вокзальном комплексе (оповестительная, справочная, предупредительная, предписывающая, запретительная, имиджевая, развлекательная и рекламная информация).</p> <p>Технология оказания информационно-справочной услуги пассажирам и посетителям (помещение сменного дежурного помощника вокзала).</p> <p>Приобретение практических навыков по информационно-справочному обслуживанию пассажиров (помещение сменного дежурного помощника по вокзалу).</p> <p>Порядок работы сменного помощника начальника вокзала при оформлении услуг пассажирам с помощью кассового оборудования. Организация работы дежурного по выдаче справок.</p> <p>Услуги по хранению ручной клади пассажиров и вещей посетителей на вокзальном комплексе. Технология оказания услуги пассажирам и посетителям в автоматических и стационарных камерах хранения. Оформление документации. Технология перевозки малогабаритных пассажирских отправок.</p> <p>Услуги залов повышенной комфортности железнодорожных вокзальных комплексов.</p> <p>Организация посадки и высадки пассажиров в поезд на вокзальном комплексе.</p> <p>Организация обслуживания маломобильной группы населения на вокзальном комплексе. Услуги по перемещению ручной клади и багажа пассажиров вокзального комплекса. Оформление документов на различные виды дополнительных услуг.</p>	24	3
<p align="center">Тема 5. Обеспечение санитарно- гигиенических условий пребывания пассажиров и посетителей на территории вокзального</p>	Содержание	12	
	<p>Услуги размещения пассажиров железнодорожного транспорта и посетителей на вокзальном комплексе (услуги предприятий потребительского рынка).</p> <p>Размещение пассажиров и посетителей в комнатах матери и ребенка, комнат длительного отдыха. Оформление документации на пассажиров, пользующихся услугами комнаты матери и ребенка, комнаты длительного отдыха пассажиров.</p> <p>Обеспечение санитарно-гигиенических условий пребывания пассажиров и посетителей</p>	12	3

комплекса	на территории вокзального комплекса. Организация работ по уборке территории вокзального комплекса. Организация работы транспортного участка. Организация работы медицинского пункта на территории вокзального комплекса.		
Тема 6. Этика обслуживания пассажиров и посетителей на вокзальном комплексе	Содержание	6	
	Этика обслуживания пассажиров и посетителей на вокзальном комплексе. Порядок предоставления услуги пассажирам и посетителям на вокзальном комплексе. Порядок ведения Книги отзывов и предложений.	6	3
Промежуточная аттестация в форме дифференцированный зачет.		6	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

2 - репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);

3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Требования к условиям проведения производственной практики

Реализация рабочей программы производственной практики предполагает проведение производственной практики на предприятиях/организациях на основе договоров, заключаемых между образовательным учреждением и этими предприятиями/организациями, куда направляются обучающиеся.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники:

1. Вауленко С.П., Копылова Е.В., Куликова Е.Б. Технология работы и эксплуатация железнодорожных вокзальных комплексов, М:МГУ ПС,2015-270 с.
2. Зоркова Е.М. Организация пассажирских перевозок и обслуживание пассажиров (по видам транспорта)": учебник М: ФГБУ ДПО УМЦ, 2018 г.-188 с.
3. Котенко А.Г., Макарова Е.А. Организация пассажирских перевозок: учебник /А.Г.Котенко, - М: ФГБУ ДПО УМЦ, 2017.- 136 с.
4. Покацкая Е.В., Левченко А. С. Пассажирский железнодорожный комплекс. Вокзалы, Самара: СамГАПС,2007 .- 66 с.

Дополнительные источники:

1. Вакуленко С.П., Копылова Е.В., Куликова Е.Б. Типовые требования к размещению, эксплуатации, обслуживанию и ремонту пассажирских обустройств на железнодорожных линиях: Учебное пособие. – М.: МИИТ, 2013. – 124 с.;
2. Покацкая Е.В., Левченко А. С. Пассажирский железнодорожный комплекс пассажирские станции, Самара: СамГАПС 2007-72 с.;
3. Рыкова Л.А., Пассажирские комплексы на железнодорожном транспорте, Екатеринбург: УрГУПС,2015.-134 с.

Нормативные документы:

1. Стандарт ОАО «РЖД» СТО РЖД 03.001-2014 г, 61 с.
2. Приложение к распоряжению ОАО «РЖД» от 27 августа 2013 г № 1835Р. Правила этикета общения при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте
3. Инструкция: Порядок обслуживания инвалидов и маломобильных групп населения на вокзалах Северной региональной дирекции железнодорожных вокзалов. Приказ СРДЖВ от 22.03.2017 г № 132

4. Санитарно-эпидемиологические правила СП 2.5.1198-03 "Санитарные правила по организации пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте" (утв. Главным государственным санитарным врачом РФ 3 марта 2003 г.)
5. Инструкция: Порядок обеспечения условий доступности для пассажиров из числа инвалидов пассажирских вагонов, вокзалов, поездов дальнего следования и предоставляемых услуг на вокзалах и в поездах дальнего следования (утв. приказом Министерства транспорта РФ от 6 ноября 2015 г. N 329)
6. Технологический процесс организации работ комнат длительного отдыха вокзала Иваново. Утв. нач. Северной региональной дирекции ж.д вокзалов 12.01.2012 г.
7. Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации, М: Транспорт, 2003. – 96 с.

Интернет-ресурсы:

1. www.twirpx.com – Все для студента;
2. docviewer.yandex.ru - учебник «Организация железнодорожных пассажирских перевозок»;
3. http://www.knigka.su/tehnic_h_lit/transport/page/135/ - различные книги по железнодорожному транспорту;
4. www.rzd.ru – официальный сайт ОАО «РЖД»;
5. <http://www.aerotour.ru/tickets/railway/e-railway.aspx> - Правила бронирования и оформления электронных железнодорожных билетов;
6. http://www.s-delta.ru/railway_ticket/decoding - Расшифровка проездных документов АСУ «Экспресс», международных.

4.3. Организация образовательного процесса

В рамках освоения профессионального модуля проводится производственная практика с целью комплексного освоения обучающимися вида профессиональной деятельности, а так же приобретения опыта практической работы.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Руководство производственной практикой осуществляют преподаватели профессионального цикла, а также квалифицированные специалисты базовых предприятий/организаций, закрепленные за обучающимися.

5 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов освоения производственной практики осуществляется в форме дифференцированного зачета.

Оценка по производственной практике выставляется на основании данных аттестационного листа (характеристики профессиональной деятельности обучающегося на практике) с указанием видов работ, выполненных обучающимся во время практики, их объема, качества выполнения в соответствии с технологией и дневника по производственной практике.

Код профессиональных компетенций	Результаты обучения (освоенный практический опыт)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ПК 2.1. Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия транспорта	Организует информационно-справочное обслуживание пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта. Умеет работать с техническими средствами связи. Оказывает своевременную информацию пассажирам о прибытии и отправлении транспорта.	- оценка выполнения работ во время производственной практике; - аттестационный лист; - дифференцированный зачёт
ПК 2.2. Организовывать обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта	Осуществляет справочное обслуживание пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта. Умеет определять оптимальные возможности и использует методы оказания услуг транспорта с учётом индивидуальных потребностей особых категорий пассажиров. Умеет осуществлять обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта.	
ПК 2.3. Организовывать обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.	Обладает умением осуществлять обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.	

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели результатов подготовки	Формы и методы контроля
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Систематическое посещение дней практики. Отсутствие прогулов практики без уважительных причин. Проявление в процессе практики активности и инициативности. Наличие положительных отзывов о практике. Проявление ответственности в выполнении заданий по практике.	Наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы при прохождении производственной практики
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Представляет содержание актуальной нормативно-правовой документации. Определяет возможные траектории профессиональной деятельности.	
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Распознает рабочую проблемную ситуацию в различных контекстах. Определяет основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном контексте. Устанавливает способы текущего и итогового контроля профессиональной деятельности. Намечает методы оценки и коррекции собственной профессиональной деятельности. Создает структуру плана решения задач по коррекции собственной деятельности. Представляет порядок оценки результатов решения задач собственной профессиональной деятельности. Оценивает результат своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).	
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Анализирует планирование процесса поиска. Формулирует задачи поиска информации. Устанавливает приемы структурирования информации. Определяет номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности. Определяет необходимые источники информации. Систематизировать получаемую информацию. Выявляет наиболее значимое в перечне информации. Составляет форму результатов поиска	Наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе поиска информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач

	информации. Оценивает практическую значимость результатов поиска.	
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Определяет современные средства и устройства информатизации. Устанавливает порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности. Выбирает средства информационных технологий для решения профессиональных задач. Определяет современное программное обеспечение. Применяет средства информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности.	Наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при использовании информационно – коммуникационных технологий в процессе производственной практики
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Описывает психологию коллектива. Определяет индивидуальные свойства личности. Устанавливает связь в деловом общении с коллегами, руководством, клиентами. Участствует в работе коллектива и команды для эффективного решения деловых задач. Проводит планирование профессиональной деятельности.	Наблюдение и оценка коммуникативной деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ на производственной практике
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	Проявление ответственности за работу подчиненных.	Наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы при прохождении производственной практики
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Самостоятельность планирования обучающимся повышения личностного и профессионального уровня.	
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Адаптация рабочих материалов к изменяющимся условиям профессиональной деятельности; Проявление интереса к инновациям вводимым на предприятии.	

ПРИЛОЖЕНИЕ А
АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ
производственной практики

ПМ.02 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта

(Фамилия, имя, отчество обучающегося)

Группа № _____ Курс _____

по специальности – 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

Место проведения практики (организация), наименование, юридический адрес:

Сроки проведения практики с « ____ » _____ 20__ г. по « ____ » _____ 20__ г.

Виды и объем работ, выполненные обучающимся во время практики:

№	Вид работ	Количество час.	Качество выполнения
1	Ознакомление с предприятием и инструктаж по технике личной безопасности	6	
2	Технологический процесс работы железнодорожного вокзального комплекса	12	
3	Устройства для обслуживания пассажиров на железнодорожных вокзальных комплексах	6	
4	Информационно - справочное обслуживание на вокзальном комплексе. Дополнительные услуги в сфере обслуживания пассажиров	24	
5	Обеспечение санитарно-гигиенических условий пребывания пассажиров и посетителей на территории вокзального комплекса	12	
6	Этика обслуживания пассажиров и посетителей на вокзальном комплексе	6	
	Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета.	6	
	ВСЕГО	72	

Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика.

За прохождение производственной практики заслуживает оценку « _____ »
« ____ » _____ 20__ г.

_____/_____/_____
(подпись мастера производственного обучения) (Ф. И. О.)
_____/_____/_____
(подпись руководителя практики на предприятии) (Ф. И. О.)

М.П.