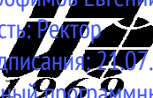


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Трофимов Евгений Николаевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 22.07.2026 17:53:02
Уникальный программный ключ:
c379ad69ad4691d1bf100b763323cc41cc52545



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

Факультет среднего профессионального образования

Принято Ученым Советом
24 июня 2026 г.
Протокол № 02-06-03

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор
В.Ю. Питюков
23 июня 2026 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.01 БРОНИРОВАНИЕ И ПРОДАЖА ПЕРЕВОЗОК И
УСЛУГ**

специальность 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	3
1.1. Область применения программы	3
1.2. Место профессионального модуля в структуре основной образовательной программы	3
1.3. Цели и задачи дисциплины - требования к результатам освоения	3
профессионального модуля	3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	8
2.1. Структура профессионального модуля	8
2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля	9
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	16
3.1. Материально-техническое обеспечение, необходимое для осуществления образовательного процесса по дисциплине	16
3.2. Информационное обеспечение реализации программы.....	17
3.2.1 Основные печатные и электронные издания.....	17
3.2.2 Дополнительные источники.....	19
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	20

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.01 Бронирование и продажа перевозок является частью образовательной программы, разработанной в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта), срок обучения - 2 года 10 месяцев.

1.2. Место профессионального модуля в структуре основной образовательной программы

Профессиональный модуль ПМ.01 Бронирование и продажа перевозок является частью профессионального цикла образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5.

1.3. Цели и задачи дисциплины - требования к результатам освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности «Бронирование и продажа перевозок и услуг» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.3.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
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 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

1.3.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Бронирование и продажа перевозок и услуг
ПК 1.1	Бронировать (резервировать) пассажирские, багажные и грузовые перевозки
ПК 1.2	Оформлять и переоформлять документы по пассажирским и грузовым перевозкам

ПК 1.3	Проводить финансовые взаиморасчеты с пассажирами и грузоотправителями
ПК 1.4	Обеспечивать страховые программы на транспорте
ПК 1.5	Использовать автоматизированные системы на транспорте

1.3.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Иметь практический опыт	бронирования пассажирских, багажных и грузовых перевозок на транспорте; оформления проездных документов в том числе с применением автоматизированных систем; расчета тарифов по оплате грузовых и пассажирских перевозок и дополнительных услуг; оформления документов по страхованию пассажиров и перевозимых грузов
Уметь	работать с автоматизированными системами на транспорте; оформлять проездные документы и документы по перевозке грузов; применять законодательные акты и нормативную документацию по транспортному обслуживанию, в том числе при возникновении претензий и исков; бронировать (резервировать) пассажирские, багажные и грузовые перевозки; оформлять (переоформлять) грузовую (почтовую) документацию; рассчитывать тарифы по оплате перевозок и услуг транспорта информировать об оказываемых страховых услугах и оформлять документацию по страхованию пассажиров и грузов; организовывать трансфер, бронировать гостиницу и аренду автомашин
Знать	технологии применения автоматизированных системы управления на транспорте; технологии бронирования перевозок и услуг; тарифное регулирование; технология взаиморасчетов; порядок кассового обслуживания; порядок ведения кассовой отчетности; особенности оформления проездных документов особым категориям пассажиров; правила и условия перевозок грузов; международные соглашения по транспортным перевозкам; перевозка грузов на особых условиях и опасных грузов; правовое обеспечение и страхование на транспорте; порядок расчета транспортных тарифов на перевозки пассажиров и грузов с учетом структуры транспортной системы России и знаний транспортной географии; правила и условия перевозок пассажиров и багажа; коммерческие эксплуатационные характеристики транспорта; принципы составления расписания движения транспорта; порядок электронного и автоматизированного оформления билетов пассажирам и документов по провозу грузов и багажа; порядок организации трансфера; порядок бронирования аренды машин и гостиничных услуг

1.3.4. Перечень личностных результатов

Код	Наименование личностных результатов
ЛР 2	Проявляющий активную гражданскую позицию на основе уважения закона и

	правопорядка, прав и свобод сограждан, уважения к историческому и культурному наследию России. Осознанно и деятельно выражающий неприятие дискриминации в обществе по социальным, национальным, религиозным признакам; экстремизма, терроризма, коррупции, антигосударственной деятельности. Обладающий опытом гражданской социально значимой деятельности (в студенческом самоуправлении, добровольчестве, экологических, природоохранных, военно-патриотических и др. объединениях, акциях, программах). Принимающий роль избирателя и участника общественных отношений, связанных с взаимодействием с народными избранниками
ЛР 3	Демонстрирующий приверженность традиционным духовно-нравственным ценностям, культуре народов России, принципам честности, порядочности, открытости. Действующий и оценивающий свое поведение и поступки, поведение и поступки других людей с позиций традиционных российских духовно-нравственных, социокультурных ценностей и норм с учетом осознания последствий поступков. Готовый к деловому взаимодействию и неформальному общению с представителями разных народов, национальностей, вероисповеданий, отличающий их от участников групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие социально опасного поведения окружающих и предупреждающий его. Проявляющий уважение к людям старшего поколения, готовность к участию в социальной поддержке нуждающихся в ней
ЛР 4	Проявляющий и демонстрирующий уважение к труду человека, осознающий ценность собственного труда и труда других людей. Экономически активный, ориентированный на осознанный выбор сферы профессиональной деятельности с учетом личных жизненных планов, потребностей своей семьи, российского общества. Выражающий осознанную готовность к получению профессионального образования, к непрерывному образованию в течение жизни Демонстрирующий позитивное отношение к регулированию трудовых отношений. Ориентированный на самообразование и профессиональную переподготовку в условиях смены технологического уклада и сопутствующих социальных перемен. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»
ЛР 5	Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, народу, малой родине, знания его истории и культуры, принятие традиционных ценностей многонационального народа России. Выражающий свою этнокультурную идентичность, сознающий себя патриотом народа России, деятельно выражающий чувство причастности к многонациональному народу России, к Российскому Отечеству. Проявляющий ценностное отношение к историческому и культурному наследию народов России, к национальным символам, праздникам, памятникам, традициям народов, проживающих в России, к соотечественникам за рубежом, поддерживающий их заинтересованность в сохранении общероссийской культурной идентичности, уважающий их права
ЛР 6	Ориентированный на профессиональные достижения, деятельно выражающий познавательные интересы с учетом своих способностей, образовательного и профессионального маршрута, выбранной квалификации
ЛР 7	Осознающий и деятельно выражающий приоритетную ценность каждой человеческой жизни, уважающий достоинство личности каждого человека, собственную и чужую уникальность, свободу мировоззренческого выбора, самоопределения.

	Проявляющий бережливое и чуткое отношение к религиозной принадлежности каждого человека, предупредительный в отношении выражения прав и законных интересов других людей
ЛР 8	Проявляющий и демонстрирующий уважение законных интересов и прав представителей различных этнокультурных, социальных, конфессиональных групп в российском обществе; национального достоинства, религиозных убеждений с учётом соблюдения необходимости обеспечения конституционных прав и свобод граждан. Понимающий и деятельно выражающий ценность межрелигиозного и межнационального согласия людей, граждан, народов в России. Выражающий сопричастность к преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства, включенный в общественные инициативы, направленные на их сохранение
ЛР 9	Сознающий ценность жизни, здоровья и безопасности. Соблюдающий и пропагандирующий здоровый образ жизни (здоровое питание, соблюдение гигиены, режим занятий и отдыха, физическая активность), демонстрирующий стремление к физическому совершенствованию. Проявляющий сознательное и обоснованное неприятие вредных привычек и опасных наклонностей (курение, употребление алкоголя, наркотиков, психоактивных веществ, азартных игр, любых форм зависимостей), деструктивного поведения в обществе, в том числе в цифровой среде

1.4. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 306,
в том числе в форме практической подготовки – 144

Из них на освоение МДК – 256 часов
в том числе самостоятельная работа – 4
практики, в том числе учебная – 36 часов
Промежуточная аттестация – 14 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.						
				Обучение по МДК					Практики	
				Всего	В том числе				Учебная	Производственная
					Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация		
1	2	3	4	5	6	7		8	10	11
ПК 1.1–1.5, 1 ОК 01, 02, 04, 05, 09	Раздел 1. Технология бронирования перевозок и услуг	108	72	108	72	-	2	6	18	-
ПК 1.1–1.5, 1 ОК 01, 02, 04, 05, 09	Раздел 2. Обеспечение клиентского сервиса при продаже перевозок и услуг	148	72	148	72	-	2	8	18	-
	Учебная практика, часов	36	36						36	-
	Промежуточная аттестация	14	216							
	Всего:	256	180	256	144	-	4	14	36	-

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.
1	2	3
Раздел 1. Бронирование перевозок и услуг		108/72
МДК.01.01 Технология бронирования перевозок и услуг		60/40
Тема 1. Организация перевозок на транспорте	Содержание	16/10
	1. Значение и роль автотранспорта. Классификация грузовых и пассажирских перевозок.	4
	2. Перевозочный процесс: основные понятия, термины, определения. Современные тенденции развития перевозок. Понятие мультимодальных перевозок и особенности их бронирования	4
	3. Виды услуг, подлежащих бронированию: пассажирские перевозки, перевозки багажа и грузов, бронирование автомобилей, гостиниц и др. Виды и способы бронирования. Современные компьютерные системы бронирования: назначение и применение	4
	4. Основные нормативно-правовые акты регулирующие вопросы бронирования перевозок и услуг (по видам транспорта). Пассажирские билеты: функции и назначение, виды, содержание и формы билетов, правила предоставления, сроки действия. Страховые программы на транспорте и порядок их обеспечения	4
	В том числе практических и лабораторных занятий	10
	Практическое занятие 1. Сформировать перечень актуальных нормативных документов по вопросам бронирования перевозок и услуг по виду транспорта в том числе при рассмотрении споров и исковых заявлений	4
	Практическое занятие 2. Сравнительный анализ автоматизированных систем бронирования	4
	Практическое занятие 3. Обеспечивать страховые программы по виду транспорта	2
Тема 2. Организация пассажирских перевозок	Содержание	16/10
	1. Пассажирские автомобильные перевозки, их цели, задачи. Объем перевозок пассажиров и пассажирооборот. Пассажиропотоки, методы их обследования. Эпюры пассажиропотоков, их практическое использование для организации работы автобусов. Неравномерность пассажиропотоков по часам суток, дням недели, сезонам, направлениям. Средняя дальность поездки пассажиров, коэффициент сменяемости пассажиров на маршруте.	8
	2. Транспортная сеть и маршрутная система, показатели, характеризующие их. Классификация автобусных маршрутов. Остановочные пункты, их размещение и обустройство. Паспорт маршрута, его содержание.	4

	3. Мероприятия по улучшению обслуживания пассажиров в часы «пик». Качество транспортного обслуживания населения.	4
	В том числе практических и лабораторных занятий	10
	Практическое занятие 4. Построение эпюр пассажиропотоков.	4
	Практическое занятие 5. Обработка хронометражных расчетов материалов нормирования скоростей движения автобусов.	2
	Практическое занятие 6. Составление таблиц стоимости проезда на пригородных и междугородных маршрутах.	2
Тема 3. Технология бронирования перевозок пассажиров и багажа и ручной клади на транспорте (по виду транспорта)	Практическое занятие 7. Определение показателей по результатам изучения спроса населения, составление графика выпуска такси на линию.	2
	Содержание	14/10
	1. Организация перевозок пассажиров, ручной клади и багажа по виду транспорта. Сущность бронирования пассажирских мест и мест провозки багажа	6
	2. Виды перевозочных документов. Порядок оформления сопроводительной документации по перевозке пассажиров и багажа при бронировании	4
	3. Договор на внутренние и международные перевозки пассажиров и багажа на транспорте (по виду): основные права, обязанности и ответственность перевозчика и потребителя услуг транспорта	4
	В том числе практических и лабораторных занятий	10
	Практическое занятие 8. Определение маршрута следования по заданным параметрам	4
	Практическое занятие 9. Оформление договора на внутренние и международные перевозки пассажиров и багажа на транспорте (по виду)	2
	Практическое занятие 10. Оформление бланков билетов при бронировании в информационной системе (по виду транспорта)	2
	Практическое занятие 11. Определение по бланку билета, условий оказания услуг. (уровень обслуживания, наличие и норму провоза бесплатного багажа, наличие ограничений размера (веса) ручной клади, возможностей отказа от услуги и особые условия отказа)	2
Тема 4. Технология бронирования грузовых перевозок по виду транспорта	Содержание	14/10
	1. Грузовые перевозки в России и их классификация. Мультимодальные и интермодальные перевозки. Понятие грузы и их классификация. Правила перевозки грузов	6
	2. Правила оформления грузовых перевозок по виду транспорта. Правила упаковки и маркировки грузов. Оформление документов на перевозку грузов (по виду транспорта).	4
	3. Страхование грузов	4
	В том числе практических и лабораторных занятий	10

	Практическое занятие 12. Выбор транспортной тары по видам грузов	4
	Практическое занятие 13. Проведение маркировки грузов	2
	Практическое занятие 14. Выбор особых условий перевозки конкретных видов грузов.	2
	Практическое занятие 15. Оформление документов на перевозку грузов (путевой лист, товарно-транспортная накладная, заказ-наряд	2
	Контрольная работа - 4 сем.	
МДК.01.02 Изучение основ делопроизводства		48/32
Тема 1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов	Содержание	16/-
	Документ и его функции.	16
	Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.	
	Требования к составлению и оформлению деловых документов.	
	Классификация и структура организационно-распорядительных документов.	
Тема 2. Основные виды управленческих документов	Содержание	16/16
	Организационные документы.	16
	Распорядительные документы.	
	Виды информационно-справочных документов.	
	В том числе практических занятий	16
	Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции) Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)	16
Тема 3. Организация работы с документами	Содержание	16/16
	Понятие и принципы организации документооборота. Порядок ведения документации.	16
	Документы по трудовым отношениям. Деловая речь и ее грамматические особенности.	
	В том числе практических занятий	16
	Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства. Составление приказов, личных дел, списка работников.	16
	Контрольная работа – 3 сем.	
Учебная практика раздела 1 Виды работ		18
1. Оформление документов по бронированию услуги перевозки пассажира и багажа по заявленному маршруту.		
2. Оформление документов по бронированию услуги перевозки груза по заявленному маршруту.		
3. Оформление документов по бронированию места в гостинице и аренды автомобиля		
4. Осуществление делопроизводства и документооборота;		

5. Составление деловых документов; 6. Составление организационных и распорядительных документов; 7. Создание отчетов. 8. Составление и обработка документации; 9. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями; 10. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями; 11. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.		
Раздел 2. Обеспечение клиентского сервиса при продаже перевозок и услуг		148/72
МДК.01.03 Технологии клиентского сервиса		68/32
Тема 1. Особенности тарифного регулирования на транспорте	Содержание	10/4
	1. Особенности тарифного регулирования на различных видах транспорта. Состояние и эволюция развития тарифов на транспорте (по видам транспорта). Зарубежная и отечественная практика формирования транспортных тарифов. Особенности тарифного регулирования по видам транспорта 2. Тенденции развития тарифного регулирования в Российской Федерации. 3. Классификация тарифов. Характеристика тарифов (по видам транспорта). Особенности формирования и изменения затрат на перевозки. 4. Формирование и управление тарифами на транспорте 5. Модели и сравнительные характеристики тарифов	10
	В том числе практических и лабораторных занятий	4
	Практическое занятие 1. Сравнительный анализ тарифов на различных видах транспорта (за 1 км., за 1 час) Практическое занятие 2. Подбор актуальных нормативно-правовых актов, регулирующих транспортные тарифы (по виду транспорта) Практическое занятие 3. Расчет затрат на организацию процесса перевозки грузов и пассажиров Практическое занятие 4. Применять существующие методики формирования тарифов Практическое занятие 5. Определение возможностей снижения затрат на перевозки	4
Тема 2. Пассажирские тарифы (по виду транспорта)	Содержание	10/4
	1. Основные задачи регулирования тарифов. Участие государства в деятельности рынка транспортных услуг и государственная поддержка. Основные направления совершенствования тарифного регулирования на рынке транспортных услуг. 2. Понятие тарифа. Факторы, влияющие на транспортные тарифы. Виды тарифов: грузовые, пассажирские, экспедиционные, логистические. Сдельные и повременные тарифы. Одноставочные и двухставочные тарифы. Единые и участковые тарифы. Сущность тарифной политики. Принципы формирования тарифной политики. Факторы, влияющие на формирование тарифной политики. 3. Система оплаты проезда и провоза багажа. Льготы пассажирам по перевозкам. Особенности перевозки маломобильных групп граждан	10
	В том числе практических и лабораторных занятий	4

	Практическое занятие 6. Калькуляция себестоимости перевозок пассажиров Практическое занятие 7. Расчет тарифов при организации перевозок грузов в городском, междугородном и международном сообщении Практическое занятие 8. Расчет сборов за дополнительные операции, связанные с перевозкой пассажиров	4
Тема 3. Общие сведения об этической культуре	Содержание	12/6
	1. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения 2. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений. Деловое общение	12
	В том числе практических и лабораторных занятий	6
	Практическое занятие 9. Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб транспортного предприятия.	6
Тема 4. Основные термины системы взаиморасчетов	Содержание	10/6
	1. Сравнительная характеристика значимости различных видов транспорта для экономики страны (по объемам пассажирских и грузовых перевозок, по протяженности маршрутов и др.) 2. Основные термины взаиморасчетов. Развитие схем расчетов. Система взаиморасчетов на предприятиях транспорта (по виду транспорта) 3. Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.	10
	В том числе практических и лабораторных занятий	6
	Практическое занятие 1. Составление схем взаиморасчетов с клиентами по виду транспорта	6
	Практическое занятие 2. Анализ особенностей организации взаиморасчетов по виду транспорта	
	Самостоятельная работа	2
	Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы и нормативно-правовых документов	2
Тема 5. Кассовое обслуживание при взаиморасчетах с клиентами	Содержание	10/6
	1. Кассовые аппараты: виды, устройство, порядок эксплуатации. Нормативная документация по ведению кассовых операций и ведению отчетности 2. Безналичная оплата услуг: особенности проведения. Оплата банковскими картами, через электронный кошелек и др. 3. Порядок ведения кассовых операций в РФ (общие положения). Порядок ведения кассовых операций. Отчетная документация по кассовым операциям. Учет поступления в кассу денежных средств, выдача из кассы денежных средств контрагентам и физическим лицам	10
	В том числе практических и лабораторных занятий	6

	Практическое занятие 3. Работа на кассовом аппарате (прием денег, возврат денег клиенту, оплата по банковской карте)	6
	Практическое занятие 4. Оформление отчетной документации по кассовому аппарату	
	Самостоятельная работа	2
	Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы и нормативно-правовых документов	2
Тема 6. Организация взаиморасчетов при перевозке пассажиров	Содержание	12/6
	1. Классификация транспортных средств при перевозке пассажиров по виду транспорта. 2. Правовое положение транспортных предприятий. Общие положения законодательства об организации транспортных перевозок. 3. Технология взаиморасчетов, в том числе с отдельными категориями пассажиров и при международных перевозках (в случае наличия). Договорные отношения при перевозке пассажиров и продаже сопутствующих услуг. Техническое оснащение процесса взаиморасчетов	12
	В том числе практических и лабораторных занятий	6
	Практическое занятие 6. Ведение взаиморасчетов с отдельными категориями пассажиров Практическое занятие 7. Ведение взаиморасчетов в местах отправления и прибытия транспортных средств в том числе при международных перевозках, наличными и по банковской карте Практическое занятие 8. Ведение взаиморасчетов через мобильные устройства и электронные приложения	6
	Самостоятельная работа	4
	Контрольная работа – 3 сем.	
МДК.01.04 Координация качества транспортных услуг		80/40
Тема 1. Организация контроля качества обслуживания на транспортном предприятии	Содержание	40/20
	Организация контроля качества обслуживания	40
	Модель качества транспортной услуги	
	Качество обслуживания и услуг на транспортных предприятиях	
	Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг	
	Организация контроля качества	
	В том числе практических занятий	20
	Разработка контроля качества обслуживания на предприятии	20
	Определение проблем контроля качества услуг	
	Составление комплексной системы менеджмента качества	
Тема 2. Оценка качества обслуживания на	Содержание	40/20
	Теоретические аспекты оценки качества обслуживания на предприятии туризма	40
	Основные методы оценки качества обслуживания	
	Особенности обеспечения качества услуг	

транспортном предприятии	Система оценки качества обслуживания	
	Формы и методы оценки качества услуг	
	В том числе практических занятий	20
	Проведение оценки эффективности предприятия	20
	Составление характеристики предприятия	
	Определение показателей качества обслуживания	
	<i>Контрольная работа – 4 сем.</i>	
Учебная практика раздела 2		36/36
Виды работ		
1. Определение тарифов на оказание перевозочных услуг по заказу клиента и расчет стоимости проезда пассажира, перевозки груза и расчет стоимости.		
2. Оформление (переоформление) билетов пассажирам в прямом и обратном направлении.		
3. Проведение взаиморасчетов за пассажирские перевозки по виду транспорта		
4. Проведение взаиморасчетов за грузовые перевозки		
5. Оформление договорных отношений по перевозке грузов.		
6. Организация перевозки опасных грузов.		
7. Оформление отчетных документов по кассовому обслуживанию		
8. Ознакомление с должностными обязанностями персонала транспортного предприятия.		
9. Изучение перечня основных и дополнительных услуг.		
10. Изучение правила по технике безопасности.		
Промежуточная аттестация		14
Всего		306

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Материально-техническое обеспечение, необходимое для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для реализации программы профессионального модуля предусмотрены следующие специальные помещения:

Мастерская продажи и бронирования транспортных услуг для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Основное оборудование: посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя, учебная доска

Технические средства обучения: персональные компьютеры (13 шт.), проектор, экран, МФУ

Учебная аудитория (кабинет профессиональных дисциплин) для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Основное оборудование: посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя, учебная доска

Технические средства обучения: компьютер, проектор, экран

Помещение для самостоятельной работы:

Помещение для самостоятельной работы обучающихся.

Основное оборудование: специализированная и учебная мебель, учебная доска.

Технические средства обучения: персональные компьютеры (13 шт.) с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду.

Академия обеспечена необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства. Для реализации программы профессионального модуля предусмотрено следующее лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:

- САМО-Тур – Система бронирования, управления заказами, оптимизации онлайн-продаж
- Корпоративная информационная система «КИС» АСУ УЗ «Universys WS 5».

Пакет офисных программ на компьютеры:

- Microsoft Office 2007, 2010, 2016 (Word, Excel, Access, PowerPoint)
- Kaspersky Endpoint Security для бизнеса Стандартный 500-999 Node 1 year Educational Renewal License»

Обновляемые информационные справочные системы:

- Информационно-правовая система «Гарант». – URL: <http://www.garant.ru>

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы используется электронная информационно-образовательная среда с предоставлением права одновременного доступа не менее 25 процентов обучающихся к цифровой (электронной) библиотеке. В качестве основной литературы в Академии используются учебники, учебные пособия, предусмотренные ПООП.

Электронные образовательные ресурсы:

- ЭБС «Университетская библиотека Онлайн»;
- ЭБС «Юрайт»;
- Корпоративная информационная система «КИС» АСУ УЗ «Universys WS 5».

3.2.1 Основные печатные и электронные издания

1. Бачурин, А. А. Маркетинг на автомобильном транспорте : учебник для среднего профессионального образования / А. А. Бачурин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 208 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12465-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/586000>

2. Ветитнев, А. М. Информационно-коммуникационные технологии в туризме : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 340 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08219-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/563008>

3. Горев, А. Э. Информационные технологии в автомобильном транспорте : учебник для среднего профессионального образования / А. Э. Горев. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 314 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17328-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/584911>

4. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебник для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 517 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18505-8. —

Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/588423>

5. Морозов, М. А. Экономика туризма : учебник для среднего профессионального образования / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. — 7-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 301 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-20739-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/587415>

6. Морозов, С. Ю. Транспортное право : учебник для среднего профессионального образования / С. Ю. Морозов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 322 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17695-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/583800>

7. Скобкин, С. С. Экономика организации в гостиничном сервисе : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 314 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16986-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/598897>

8. Цены и ценообразование : учебник и практикум для среднего профессионального образования / под редакцией Т. Г. Касьяненко. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 420 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16892-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/583992>

9. Цены и ценообразование : учебник и практикум для среднего профессионального образования / под редакцией Т. Г. Касьяненко. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 420 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16892-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/583992>

10. Экономика отрасли. Автотранспорт : учебник и практикум для среднего профессионального образования / под редакцией Е. В. Будриной. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 301 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-19410-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/586765>

11. Ямпольская, Д. О. Цены и ценообразование : учебник для среднего профессионального образования / Д. О. Ямпольская. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 231 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-1650-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/587166>

3.2.2 Дополнительные источники

1. Емелин, С. В. Технология и организация сопровождения туристов : учебник для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 419 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15396-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/588422>
2. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 405 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18846-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/584252>
3. Левкин, Г. Г. Сервис на транспорте: конспект лекций : / Г. Г. Левкин, С. В. Мочалова. — Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. — 167 с. : ил., табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500235>
4. Липсиц, И. В. Цены и ценообразование : учебник для среднего профессионального образования / И. В. Липсиц. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 160 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9794-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/559934>
5. Манукян Р.Г. Организация перевозок и управление на воздушном транспорте : учебное пособие / Манукян Р.Г., Шведов В.Е.. — Москва, Вологда : Инфра-Инженерия, 2021. — 220 с. — ISBN 978-5-9729-0648-2. — Текст : электронный. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=617382>
6. Манукян, Р. Г. Организация перевозок и управление на воздушном транспорте: учебное пособие / Р. Г. Манукян, В. Е. Шведов ; под общ. ред. В. Е. Шведова. — Москва ; Вологда : Инфра-Инженерия, 2021. — 220 с. [Электронный ресурс] // Университетская библиотека онлайн [сайт]. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=617382>
7. Селиванов, В. В. Особенности организации морских пассажирских маршрутов и агентирования судов / В. В. Селиванов. — Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. — 292 с. [Электронный ресурс] // Университетская библиотека онлайн [сайт]. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=602437>
8. Скобкин, С. С. Экономика организации в гостиничном сервисе : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 314 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16986-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/598897>
9. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 3-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 297 с. — (Профессиональное образование). —

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1.1. Бронировать (резервировать) пассажирские, багажные и грузовые перевозки; ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнять работы в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами и действующими тарифами на транспортные перевозки, по требованиям выдвигаемым заказчиком услуг	Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ПК 1.2. Оформлять и переоформлять документы по пассажирским и грузовым перевозкам; ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Оформлять проездные документы на пассажирские перевозки, багажные и грузовые перевозки в соответствии с действующими регламентами Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.3. Проводить финансовые расчеты с пассажирами и грузоотправителями; ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Проводить кассовое обслуживание пассажиров и грузоотправителей по оплате транспортных услуг в том числе иностранных граждан и применять инструкции по работе техники в том числе на иностранном языке	Экспертное наблюдение за выполнением работ на производственной практике
ПК 1.4. Обеспечивать страховые программы на транспорте; ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Предлагать страховые услуги по бронируемым транспортным перевозкам, объяснять их суть, демонстрируя умение осуществлять коммуникацию на государственном языке Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Экспертное наблюдение за выполнением заданий на практических занятиях

ПК 1.5. Применять автоматизированные системы на транспорте ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Выполнять услуги бронирования с применением автоматизированных систем на транспорте, демонстрируя умение использования современных средств поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии	Экспертное наблюдение за выполнением заданий на практических занятиях и на производственной практике
--	---	---