

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. В.Г. ШУХОВА»
В Г. НОВОРОССИЙСКЕ
(НФ БГТУ им. В.Г. Шухова)



И.В. Чистяков
25 ноября 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МОДУЛЯ

ПМ 02 Организация сервиса на железнодорожном транспорте

наименование дисциплины

Специальность: 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

Квалификация: специалист по сервису на транспорте

Форма обучения: очная

Срок обучения: 2 года 10 месяцев

Рабочая программа составлена на основании требований:
Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта), утвержден приказом Министерством просвещения Российской Федерации от «26» августа 2022 г. № 777 (зарегистрировано в Минюсте РФ 29 сентября 2022 года, регистрационный номер 70278)

Плана учебного процесса НФ БГТУ им. В.Г. Шухова по специальности:
43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта), введенного в действие в 2023 году.

Составитель(составители): к. физ. мат. н доцент  О.В. Мкртычев

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры

«24» ноября 2023 г.,

протокол № 3

Заведующий кафедрой технических дисциплин

д.т.н., профессор _____

 (Г.Ю.Ермоленко)

Рабочая программа одобрена научно-методическим Советом НФ БГТУ им.В.Г.Шухова

«25» ноября 2023 г., протокол № 2

Председатель к.ф.н., доцент _____

 (И.В.Чистяков)

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Место модуля в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «**Организация сервиса на железнодорожном транспорте**» является обязательной частью профессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ПК-2.1	Умения: осуществлять обслуживание особых категорий пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта;	Знания: правила и условия перевозок особых категорий пассажиров (пассажиры с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями)
ПК-2.2	Умения: осуществлять информационно-справочное обслуживание пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта; своевременно предоставлять пассажирам информацию о прибытии и от отправлении транспорта; работать с техническими средствами связи	Знания: технологию информационно-справочного обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта; организацию связи на транспорте
ПК 2.3	Умения: выполнять установленные мероприятия по обеспечению транспортной безопасности;	Знания: понятие надежности и безопасности на транспорте; структуру и функции службы безопасности на транспорте; содержание мероприятий по обеспечению безопасности на транспорте; порядок и систему взаимодействия службы безопасности транспорта с другими службами и ведомствами; порядок обеспечения транспортной безопасности и безопасности движения поездов; технические средства досмотра, системы видеонаблюдения; видеотерминальное оборудование, инструменты выявления диверсионно-террористических средств; порядок действий персонала в чрезвычайных ситуациях на железнодорожном транспорте
ПК-2.4	Умения: оказывать первую доврачебную помощь пострадавшим при несчастных случаях	Знание: знать правила оказания первой доврачебной помощи
ПК-2.5	Умения: выполнять требования санитарно-эпидемиологических требований	Знания: знать требования к обеспечению санитарно-эпидемиологических требований, установленных на транспорте

2. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость модуля составляет 490 часов, . Семестр 4,5

Практическая подготовка – 144 часа

Форма промежуточной аттестации экзамен

Виды учебной работы	Всего часов	4 семестр	5 семестр	5 семестр	5 семестр	5 семестр
		часов в семестре	часов в семестре	часов в семестре	часов в семестре	часов в семестре
		Организация сервиса на станциях и вокзальных комплексах железнодорожного транспорта	Организация и проверка транспортных услуг в пути следования на железнодорожном транспорте	Организация и контроль безопасности на железнодорожном транспорте и пунктах прибытия(отправления) поездов	Учебная практика	Производственная практика
Общая трудоемкость дисциплины, час	490	110	96	140	72	72
Контактная работа (аудиторные занятия), в т.ч.:	460	80	96	140	72	72
лекции	144	40	48	56	-	-
лабораторные						
практические	316	40	48	84	72	72
групповые консультации в период теоретического обучения и промежуточной аттестации						
Самостоятельная работа студентов, включая индивидуальные и групповые консультации, в том числе:	30	30	-	-		
Курсовой проект						
Курсовая работа						
Расчетно-графическое задание						
Индивидуальное домашнее задание						
Самостоятельная работа на подготовку к аудиторным занятиям (лекции, практические занятия, лабораторные занятия)						
Промежуточная аттестация		экзамен	экзамен	экзамен	Диф. зачет	Диф. зачет

3.СОДЕРЖАНИЕДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Наименование тем, их содержание и объем

4, 5 семестр

№п /п	Наименование раздела (краткое содержание)	Объем на тематический раздел по видам учебной нагрузки, час			
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Самостоятельная работа на подготовку к аудиторным занятиям
4 семестр					
МДК. 02.01 Организация сервиса на станциях и вокзальных комплексах железнодорожного транспорта					
	<p>Общие положения и нормативные основания Станции и вокзальные комплексы: виды, сравнительная характеристика. Виды сервиса на станциях и вокзальных комплексах (услуги камеры хранения, осмотр помещений железнодорожного вокзала, Основные нормативно-правовые акты регулирующие вопросы сервисного обслуживания на железно- дорожном транспорте на станциях, вокзалах и вокзальных комплексах Стандарт качества услуг, предоставляемых на железнодорожном вокзале, станции, вокзальном комплексе. Нормативно-технические и руководящие документы по организации качественного обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала</p>	10	10		
	<p>Организация сервисного обслуживания Организация деятельности транспортного предприятия по перевозкам пассажиров, ручной клади и багажа. Виды оказываемых услуг. Маршруты следования поездов и расписание их движения. Формы проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте. Правила и нормы деловой этики, этики общения при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей. Принципы работы автоматизированных инженерных систем железнодорожного вокзала Правила эксплуатации помещений железнодорожного вокзала. Контроль качества обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала, Порядок оформления документации на железнодорожном вокзале.</p>	10	10		10
	Информационно- справочное обслуживания пассажиров в	8	10		10

	<p>пунктах отправления и прибытия транспорта Информационно-справочного обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта. Виды информации запрашиваемой пассажирами железнодорожного транспорта. Порядок оповещения пассажиров о прибытии, от отправлении и подаче пассажирских и пригородных поездов к месту посадки на территории железнодорожного вокзала. Средства связи на железнодорожном транспорте, устройство, порядок эксплуатации, мелкие неисправности и порядок их устранения</p>				
	<p>Сервисное обслуживание на железнодорожном вокзале Технологический процесс работы железнодорожного вокзала, Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа. Работа с особыми категориями пассажиров. Правила перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом. Виды проездных билетов и порядок оплаты услуг перевозки грузов и багажа. Сервисные услуги по общественному питанию на железнодорожном вокзале. Порядок работы камер хранения. Правила изъятия багажа с просроченным сроком хранения Планирование деятельности подразделений железнодорожного вокзала</p>	12	10		10
	5 семестр				
	МДК.02.02 Организация и проверка транспортных услуг в пути следования на железнодорожном транспорте				
	<p>Организация деятельности служб сервиса на транспорте при нарушениях графика движения транспортных средств Причины нарушения графика движения поездов. Порядок действия сервисных служб. Контроль информирования пассажиров об изменениях движения пассажирских и пригородных поездов на железнодорожном вокзале. Виды несчастных случаев на железнодорожном транспорте. Диагностирование состояния пострадавшего. Оказание первой доврачебной медицинской помощи пострадавшим</p>	48	48		30
	МДК 02.03 Организация и контроль безопасности на железнодорожном транспорте и в пунктах прибытия (отправления) поездов				
	<p>Основы транспортной безопасности Основные термины и понятия транспортной безопасности. Особенности обеспечения на железнодорожном транспорте. Законодательство Российской Федерации о транспортной безопасности. Службы ответственные за обеспечение транспортной безопасности. Законодательство Российской Федерации о транспортной безопасности в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей</p>	12	18		
	<p>Общие требования безопасности к организации и осуществлению деятельности на железнодорожном вокзале Безопасность посадки и высадки пассажиров на территории</p>				

	<p>железнодорожного вокзала: порядок обеспечения, основные мероприятия</p> <p>Обеспечение безопасности пассажиров на территории железнодорожного вокзала комплекс мероприятий, порядок обеспечения.</p> <p>Санитарные нормы и правила по содержанию помещений железнодорожного вокзала (станции/вокзального комплекса)</p> <p>Требования охраны труда, электробезопасности, пожарной безопасности в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей</p> <p>Требования по обеспечению безопасности пассажиров и предупреждению актов незаконного вмешательства в деятельность железнодорожного транспорта в части, регламентирующей выполнение работ на железнодорожном вокзале</p>	12	14		
	<p>Нормативно—правовое регулирование</p> <p>Нормативно-технические и руководящие документы по контролю качества обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала.</p> <p>Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа</p> <p>Стандарт качества услуг, предоставляемых на железнодорожном вокзале</p>	10	16		
	<p>Правила технической эксплуатации железных дорог</p> <p>Организация функционирования сооружений и устройств железнодорожного транспорта</p> <p>Обслуживание сооружений и устройств железнодорожного транспорта</p>	8	18		
	<p>Обеспечение бесперебойности работы транспортных объектов</p> <p>Основные мероприятия по контролю основных процессов железнодорожного вокзала (станции/вокзального комплекса), периодичность и порядок их проведения.</p> <p>Периодичность технического обслуживания эксплуатируемого оборудования.</p> <p>Защита транспортных средств от незаконного вмешательства</p>	14	18		
УП.02 Учебная практика					
	<p>Участие в изъятии вещей из камеры хранения срок хранения которых истек;</p> <p>Организация информационного сопровождения на железнодорожном транспорте;</p> <p>Проверка помещений вокзала (вокзального комплекса)</p> <p>Проведение мероприятий по обеспечению транспортной безопасности на железнодорожном вокзале.</p> <p>Мероприятия по обеспечению незаконного вмешательства на объекты железнодорожного транспорта</p>		72		
ПМ.02 Производственная практика					
	<p>Определение оптимальных возможностей и методов оказания услуг транспорта с учетом индивидуальных потребностей особых категорий пассажиров;</p> <p>Информационно-справочное обслуживание пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта;</p> <p>Выполнения установленных мероприятий по обеспечению</p>		72		

	безопасности на транспорте; Оказания первой доврачебной помощи.				
	Всего	144	316		30

3.2 Содержание практических (семинарских) занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тема практического занятия	Кол-во часов	Самостоятельная работа на подготовку к аудиторным занятиям
	МДК. 02.01 Организация сервиса на станциях и вокзальных комплексах железнодорожного транспорта	Практическое занятие 1 Составление сравнительной таблицы видов сервиса на вокзалах	4	2
		Практическое занятие.2 Выстраивание операционной модели организации работы сервисных подразделений на железнодорожном вокзале, станции.	6	6
		Практическое занятие 3 Определение операционной карты оформления перевозочных документов	6	4
		Практическое занятие 4 Выстраивание функциональной карты дежурного по станции	4	2
		Практическое занятие 5. Алгоритм обслуживания особых категорий пассажиров, в том числе маломобильных граждан	6	4
		Практическое занятие 6 Предоставление необходимой информации пассажирам и посетителям железнодорожного вокзала. Использование средств радио- и телефонной связи, информационно-телекоммуникационной сет "Интернет" на территории железнодорожного вокзала, Порядок выявления и устранения неисправностей средств связи.	10	10
		Практическое занятие 7 Планирование деятельности подразделений пассажирского вокзала, оформление документов.	4	2
	МДК.0202 Организация и проверка транспортных услуг в пути следования на железнодорожном транспорте	Практическое занятие 8 Оказание первой помощи при травмах и кровотечениях Оказание первой доврачебной помощи при поражении электрическим током Оказание первой помощь при ожогах и обморожениях Диагностирование состояния пострадавшего: измерение давления, пульса и др	24	15

		Практическое занятие 9 Алгоритм работы вокзала (вокзального комплекса). Рассчитать себестоимость оказываемых услуг. Функциональные обязанности работников и их работа в различных условиях	24	15
	МДК 02.03 Организация и контроль безопасности на железнодорожном транспорте и в пунктах прибытия (отправления) поездов	Практическое занятие 10 Сравнительный анализ мероприятий обеспечивающих транспортную безопасность по видам транспорта	4	
		Практическое занятие 11 Подбор актуальных нормативно-правовых актов регулирующих транспортную безопасность, в том числе на железнодорожном транспорте	4	
		Практическое занятие 12 Контроль обеспечения безопасности пассажиров на территории железнодорожного вокзала	4	
		Практическое занятие 13 Функциональная карта обеспечения безопасности обслуживания пассажиров на железнодорожном транспорте	4	
		Практическое занятие 14 Применение положений правил технической эксплуатации при организации работы вокзала (станции, вокзального комплекса по организации функционировании	4	
		Практическое занятие 15 Определение порядка обслуживания железнодорожного вокзала согласно правил технической эксплуатации	6	
		Практическое занятие 16 Формирование операционного планирования по выполнению мероприятий по контролю основных процессов железнодорожного вокзала	6	
		Практическое занятие 17 Организация мероприятий по защите транспортных средства и помещений железнодорожного вокзала от незаконного вмешательства	8	
		Практическое занятие 18 Действия при обнаружении на территории вокзала забытых вещей (при подозрении на взрывное устройство);	12	
		Практическое занятие 19 Отработка действий при возникновении аварийных ситуаций (отключение электричества и др.)	12	
		Практическое занятие 20 Оформление отчетной документации о мероприятиях по обеспечению безопасности	10	
		Практическое занятие 21 Алгоритм обработки и учета информации нарушений графика движения поездов из за погодных условий и	10	

		принятие мер по их ликвидации		
		Всего	172	

3.3. Содержание лабораторных занятий

Не предусмотрено учебным планом

3.4. Содержание курсового проекта/работы

Не предусмотрено учебным планом

3.5. Содержание расчетно-графического задания

Не предусмотрено учебным планом

3.6. Содержание самостоятельных работ

Не предусмотрено учебным планом

4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины «Организация сервиса на железнодорожном транспорте» осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, промежуточного тестирования, а также промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

Код ПК,	Умения	Знания
ПК-2.1	Умения: осуществлять обслуживание особых категорий пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта;	Знания: правила и условия перевозок особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями)
ПК-2.2	Умения: осуществлять информационно-справочное обслуживание пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта; своевременно предоставлять пассажирам информацию о прибытии и от отправлении транспорта; работать с техническими средствами связи	Знания: технологию информационно-справочного обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта; организацию связи на транспорте
ПК 2.3	Умения: выполнять установленные мероприятия по обеспечению транспортной безопасности;	Знания: понятие надежности и безопасности на транспорте; структуру и функции службы безопасности на транспорте; содержание мероприятий по обеспечению безопасности на транспорте; порядок и систему взаимодействия службы безопасности транспорта с другими службами и ведомствами; порядок обеспечения транспортной безопасности и безопасности движения поездов; технические средства досмотра, системы видеонаблюдения; видеотерминальное оборудование, инструменты выявления диверсионно-террористических средств; порядок действий персонала в чрезвычайных ситуациях на железнодорожном транспорте
ПК-2.4	Умения: оказывать первую доврачебную помощь пострадавшим при несчастных случаях	Знания: Обязательные требования к обеспечению санитарно-эпидемиологических требований, установленных на транспорте
ПК-2.5	Умения: выполнять требования санитарно-эпидемиологических требований	Знания: знать требования к обеспечению санитарно-эпидемиологических требований, установленных на транспорте

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>осуществлять обслуживание особых категорий пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта;</p> <p>осуществлять информационно-справочное обслуживание пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта;</p> <p>своевременно предоставлять пассажирам информацию о прибытии и отправлении транспорта; работать с техническими средствами связи, выполнять установленные мероприятия по обеспечению транспортной безопасности;</p> <p>оказывать первую доврачебную помощь пострадавшим при несчастных случаях</p> <p>правила и условия перевозок особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями</p> <p>технологии информационно- справочного обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта;</p> <p>организацию связи на транспорте понятие надежности и безопасности на транспорте; структуру и функции службы безопасности на транспорте; содержание мероприятий по обеспечению безопасности на транспорте; порядок и систему взаимодействия службы безопасности транспорта с другими службами и ведомствами; порядок обеспечения транспортной безопасности и безопасности движения поездов;</p> <p>технические средства досмотра, системы видеонаблюдения; видеотерминальное оборудование, инструменты выявления диверсионно-террористических средств; порядок действий персонала в чрезвычайных ситуациях на железнодорожном транспорте</p> <p>Обязательные требования к обеспечению санитарно-эпидемиологических требований, установленных на транспорте</p>	<p>- оценивание результата практической работы, оценка промежуточных тестов</p>
	<p>Итоговый контроль в форме экзамена</p>

4.1 Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации

4.1.1 Критерии оценивания выполнения практических работ

Критерии оценивания:

- полнота и правильность ответа;
- степень осознанности, понимания изученного

Показатели и шкала оценивания:

Шкала оценивания	Показатели
5	– обучающийся в полном объеме выполнил требования по выполнению практической работы;
4	– обучающийся в полном объеме выполнил требования по выполнению практической работы, но допустил 1-5 неточностей и в последствии сам их исправил
3	– обучающийся в полном объеме выполнил требования по выполнению практической работы, но допустил более 5 неточностей и в последствии сам их исправил
2	– обучающийся не в полном объеме выполнил практическую работу, допустил более 5 ошибок и не может их исправить

4.1.2 Перечень контрольных заданий для промежуточной аттестации № 1

1. Дайте определение понятию «услуга».
2. Какие операции выполняет транспортный агент?
3. Опишите основные свойства логистического сервиса.
4. Перечислите виды транспортно-экспедиционного обслуживания.
5. Какие основные работы проводятся в области логистического сервиса?
6. Опишите процедуру создания системы логистического сервиса.
7. Что включает в себя транспортно-экспедиционное обслуживание?
8. Дайте сравнительную характеристику транспорта общего и не общего пользования.
9. Приведите основные различия между материальными и сервисными потоками в транспортных системах.
10. В чем отличие между единичной услугой и сервисом?

4.1.3 Перечень контрольных вопросов для промежуточной аттестации № 2

11. Выбор числа зон на пригородном участке.
12. Типы графиков. Достоинства, недостатки сферы применения.
13. Определение участковой скорости пригородных поездов.
14. Определение размеров движения пригородных поездов.
15. Маятниковое движение.
16. Групповой график оборота.
17. Пропускная способность линий на пригородном участке.
18. Реформа организационных структур пассажирского комплекса.
19. Управленческий баланс.
20. Проектирование финансовых структур.
21. Пассажирский подвижной состав. Проблемы, перспективы.
22. Технические нормы пассажирского движения.
23. Разработка и принятие решений по оперативному управлению.
24. Отклонение от нормативных значений. Населенность пассажирских поездов.
25. Определение сроков назначения и отмены дополнительных поездов.
26. Организация цикла учета.
27. Ключевые показатели. Система сбалансированных показателей.

Показатели и шкала оценивания:

Шкала оценивания	Показатели
5	– обучающийся в полном объеме выполнил требования по выполнению работы, полностью раскрыл тему;
4	– обучающийся в полном объеме выполнил требования по выполнению работы, но допустил 1-5 неточностей и в последствии сам их исправил
3	– обучающийся в полном объеме выполнил требования по выполнению работы, но допустил более 5 неточностей и в последствии сам их исправил
2	– обучающийся не в полном объеме выполнил задание по работы, допустил более 5 ошибок и не может их исправить

4.1.3 Перечень контрольных вопросов для подготовки к экзамену

1. Вокзалы, которые могут обслуживать в сутки более 1500 пассажиров?

- а) большие;
- б) крупные;
- в) средние.

2. Для обеспечения безопасного, быстрого и удобного массового обслуживания пассажиров при приёме и отправлении их с поездами; предоставления разнообразных услуг, обеспечения кратковременного отдыха, досуга и питания в периоды ожидания поезда предназначены:

- а) железнодорожные вокзалы;
- б) пассажирские вокзалы;
- в) пункты технического обслуживания.

3. Категория вагонов «ПБ» в схеме поезда означает:

- а) плацкартный;
- б) купейный;
- в) почтово-багажный.

4. Количество мест 48 в вагоне:

- а) купейном;
- б) св;
- в) не купейном (плацкартном).

5. Малые вокзалы могут обслуживать пассажиров в сутки:

- а) 700 пассажиров;
- б) 300 пассажиров;
- в) 500 пассажиров.

6. Номера 6001-6998 нумеруют поезда:

- а) пригородные;
- б) местный;
- в) людские.

7. Число вагонов разного рода (мягких, купейных, плацкартных) и порядок их размещения в составе называется:

- а) схема поезда;
- б) композиция состава;
- в) населённость.

8. Не свыше 35 килограмм – это ...

- а) багаж;
- б) ручной груз;
- в) ручная кладь.

9. Акт составляется при обнаружении в поезде:

- а) безбилетных пассажиров;
- б) кражи и порчи вещей;
- в) забытых и найденных вещей.

10. Ответственность за наличие в вагоне и готовность к действию огнетушителей возлагается:

- а) на проводника;
- б) на поездного электромеханика;
- в) на машиниста локомотива.

ТЕСТ № 2

1. Все билетные кассы вокзала оборудованы:

- а) кассовыми аппаратами;
- б) проездными документами;
- в) терминалом системы «Экспресс-2» и «Экспресс-3».

2. Пассажир, должен иметь при посадке в вагон:

- а) квитанцию;
- б) проездной документ;
- в) акт.

3. Не свыше 35 килограмм – это ...

- а) ручная кладь;
- б) багаж;
- в) грузобагаж.

4. Акт составляется при обнаружении в поезде:

- а) безбилетных пассажиров;
- б) кражи и порчи вещей;
- в) багажа.

5. Вагоны, которые служат для перевозки почтовых грузов:

- а) местного сообщения;
- б) багажные вагоны;
- в) почтовые вагоны.

6. Ответственность за наличие в вагоне и готовность к действию огнетушителей возлагается:

- а) на проводника;
- с) на поездного электромеханика;
- в) на машиниста локомотива.

7. На забытые и найденные в поезде вещи составлять:

- а) чек;
- б) талон;
- в) акт.

8. Средства пожаротушения, применяемые в пассажирских вагонах:

- а) вода;
- б) огнетушитель ручной, огнетушитель само срабатывающий;
- в) полотно асбестовое.

9. Ответственным за организацию тушения пожара и эвакуации пассажиров в пассажирском поезде является:

- а) начальник поезда;
- б) обнаруживший пожар пассажир;
- в) поездной электромеханик.

10. Вероятностная оценка перспективных пассажиропотоков с относительно высокой степенью достоверности:

- а) способность;
- б) композиция;
- в) прогноз.

ТЕСТ № 3

1. На расстоянии до 150км следуют пассажирские поезда:

- а) местного сообщения;
- б) дальнего сообщения;
- в) пригородного сообщения.

2. Пассажирские поезда с номерами 951-970:

- а) местные;
- б) скоростные;
- в) грузопассажирские.

3. Количество мест 32 в пассажирском вагоне:

- а) жёстком с двухместным и четырёхместным плацкарт;
- б) мягком с двухместным купе СВ;
- в) мягком с четырёхместным купе СВ.

4. Маршруты следования поездов определяют:

- а) в зависимости от грузопотока;
- б) в зависимости от пассажиропотока;
- в) по наибольшему расстоянию.

5. Форма багажной квитанции:

- а) ЛУ-10;
- б) ЛУ-12;
- в) ЛУ-14.

6. Размещение вагонов в составе пассажирского поезда с указанием их числа называется:

- а) населённость;
- б) провозная способность;
- в) схема поезда.

7. Форма грузобагажной квитанции:

- а) ЛУ-17;
- б) ЛУ-12б;
- в) ЛУ-12.

8. При обнаружении пожара останавливать пассажирский поезд на мосту:

- а) запрещается;
- б) разрешается, если длина моста не более 1000м;
- в) разрешается, если длина моста не более 500м;

9. Количество мест в мягком вагоне СВ с трёхместным купе:

- а) 36;
- б) 20;
- в) 24.

10. Пассажирский железнодорожный тариф:

- а) установленные на железной дороге платы и сборы за перевозку пассажиров;

- б) установленные на железной дороге платы и сборы за перевозку пассажиров, багажа и грузобагажа;
- в) установленные на железной дороге платы и сборы за перевозку грузобагажа.

ТЕСТ № 4

1. Нумерация скоростных пассажирских поездов:

- а) 157-170;
- б) 171-300;
- в) 101-170.

2. Без занятия отдельного места пассажир может взять с собой:

- а) двух детей до 7 лет;
- б) одного ребёнка до 10 лет;
- в) одного ребёнка до 5 лет.

3. Количество мест в мягком вагоне СВ с двухместным и четырёхместным купе:

- а) 24;
- с) 18;
- в) 20.

4. Поезда, назначаемые на направлениях, где значительны перевозки багажа и почты, а также включают и пассажирские вагоны:

- а) почтово-багажные поезда;
- б) багажные;
- в) скорые.

5. Купейный (четырёхместный купе) вагон в проездном документе обозначается буквой:

- а) сокращённая буква «ВР»;
- с) сокращённая буква «СВ»;
- в) сокращённая буква «К».

6. Расстояние движения пригородных поездов:

- а) до 150 км;
- с) до 200 км;
- в) до 250 км.

7. В схеме поезда вагон-ресторан обозначается:

- а) «ПП»;
- б) «К»;
- в) «ВР».

8. Поезда для перевозки пассажиров, багажа и грузобагажа и почтовых отправок, сформированный из пассажирских вагонов:

- а) почтовый;
- б) почтово-багажный;
- в) пассажирский.

9. В пассажирском вагоне причиной пожара может быть:

- а) отсутствие воды;
- б) неисправность электрооборудования;
- в) отсутствие вагона-ресторана.

10. Пассажирские станции предназначены:

- а) для выполнения операций с пассажирскими вагонами;
- б) для приёма и отправления поездов;
- в) для ремонта вагонов.

ТЕСТ № 5

1. Крупнейшие вокзалы могут обслуживать в сутки:

- а) менее 1400 пассажиров;
- б) более 1500 пассажиров;
- в) не менее 1500 пассажиров.

2. Нумерация скоростных пассажирских поездов:

- а) 101-170;
- б) 201-298;
- в) 157-170;

3. Вагон-ресторан по схеме устанавливается:

- а) в середине состава;
- б) в голове состава;
- в) в голове и в хвосте состава;

4. Проводник последнего пассажирского вагона, ограждающий остановившийся поезд, приводит в действие ручной тормоз. Укладывает петарды от хвоста поезда на расстоянии:

- а) 1000м;
- б) 1200м;
- в) 800м;

5. Станция назначения обязана уведомить получателя о прибытии грузобагажа:

- а) заказным письмом;
- б) по телефону;
- в) по телефону или заказным письмом;

6. Ответственность за выполнение требований пожарной безопасности в пассажирском вагоне возлагается:

- а) на проводника;
- б) на ревизора;
- в) на поездного электромеханика.

7. Пассажирская станция предназначена:

- а) для продажи проездных документов;
- б) для выполнения операций с пассажирскими поездами;
- в) для выполнения операций с пассажирскими поездами, также ремонта, экипировки, формирования и отстоя составов пассажирских поездов.

8. Планирование пассажирских перевозок необходимо для:

- а) определения технического и технологического режимов работы вокзалов и пассажирских станций;
- б) выявления резерва пропускной и провозной способности линий за счёт максимального учёта неравномерного зарождения пассажиропотока;
- в) составления расписания пассажирских поездов.

9. При обнаружении пожара останавливать пассажирский поезд в тоннеле:

- а) запрещается;
- б) разрешается, если длина моста не более 500м;
- в) разрешается, если длина моста не более 1000м.

10. Повторный инструктаж с проводниками пассажирских вагонов проводится:

- а) 1 раз в неделю;
- б) 1 раз в 6 месяцев;
- в) 1 раз в год;

КЛЮЧ К ТЕСТАМ

	вопросы									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Тест 1	б	а	в	в	б	а	б	в	а	а
Тест 2	в	б	а	а	в	а	в	б	а	в
Тест 3	в	в	а	б	б	в	б	а	в	б
Тест 4	а	в	б	а	в	а	в	в	б	а
Тест 5	а	в	а	в	б	а	в	б	а	б

Шкала оценивания и перевода баллов в оценки

Процент выполнения	Количество баллов	Оценка
100% - 90%	6-7	«5»
89% - 80%	5-6	«4»
79% - 70%	4-5	«3»
69% и меньше	3 и меньше	«2»

Вопросы к экзамену по модулю

1. Причины отвлечения грузопотоков на железнодорожном транспорте.
2. Стратегические цели ОАО «РЖД».
3. В чем заключается характерная особенность современных крупных центров транспортно-логистического сервиса?
4. Какие барьеры стоят на пути интернационализации транспортного сервиса и логистики в условиях глобализации мировой экономики?
5. Перечислите основные задачи транспортного сервиса.
6. Особенности услуг транспорта и экспедирования.
7. Классификация сервисных услуг по времени предоставления.
8. Приведите примеры услуг технического и технологического сервиса на транспорте.
9. В каком году была создана первая международная транспортная организация?
10. В каком году была создана международная федерация экспедиторских ассоциаций?
11. В каком году была создана компания ОАО «РЖД»?
12. Приведите определение термина «качество транспортных услуг».
13. Перечислите общие положения теории качества транспортной продукции.
14. Какие уровни качества транспортного сервиса существуют?
15. Какие классификации показателей качества транспортных услуг Вы знаете?
16. Как подразделяются показатели качества транспортных услуг в зависимости от характеризующих свойств?
17. Перечислите основные показатели качества грузовых перевозок.
18. Что такое «колесо качества»?
19. Какие методы оценки качества сервиса на транспорте Вы знаете?
20. Кем и в каком году был разработан метод «критических случаев»?
21. Какие расхождения (разрывы) учтены в методе SERVQUAL?
22. В чем различия между методами SERVQUAL и SERVPERF?
23. Какие разновидности понятия «качество» используются при описании метода INDSERV?
24. Какие категории используются при описании метода Кано?
25. Главное назначение стандартов ИСО 9000.
26. Приведите наиболее прогрессивные подходы к управлению качеством.
27. Этапы процесса управления качеством транспортной продукции при применении целевого подхода.
28. Что такое «дерево целей»?
29. Миссия, цели и задачи ОАО «РЖД».
30. Поясните понятия «бизнес-процесс» и «реинжиниринг».
31. Что получает организация в результате внедрения процессного подхода в управлении качеством транспортной продукции?
32. Как применяются принципы международных стандартов ИСО серии 9000 в компании ОАО «РЖД»?
33. В каком году появилась первая редакция международных стандартов ИСО серии 9000?
34. Когда применяется добровольная сертификация транспортной продукции, а когда обязательная?
35. Какая организация осуществляет обязательную сертификацию в РФ?
36. Объекты сертификации на железнодорожном транспорте.
37. По каким схемам проводится сертификация транспортной продукции?
38. Назначение стандартизации.
39. Год основания корпоративной системы стандартов на железнодорожном транспорте.
40. Формы транспортно-экспедиционного обслуживания.

41. Требования к услугам, оказываемым экспедиторскими и транспортно-экспедиторскими организациями в соответствии с ГОСТ Р 51133–98.
42. Какие методы используют для контроля качества услуг, предоставляемых экспедиторскими и транспортно-экспедиторскими организациями?
43. Перечислите основные источники национального внутреннего права РФ, которые регламентируют перевозочную, ТЭ и агентскую деятельность.
44. Перечислите требования, предъявляемые потребителями к качеству транспортно-экспедиционных услуг в грузовых железнодорожных перевозках.
45. Что такое «электронная торговая площадка»?
46. Какие цели преследует ОАО «РЖД» при создании собственной электронной торговой площадки?
47. Эффект от создания сервисных логистических центров при организации грузовой работы.
48. Какая сеть МТЛЦ планируется на территории РФ?
49. Перечислите основные принципы, которые должны соблюдаться и учитываться пассажирскими компаниями и сервисными центрами при организации обслуживания населения.
50. Основные задачи транспортного сервиса в пассажирских перевозках.
51. Законодательная база сервиса в пассажирских перевозках.
52. От чего зависит качество обслуживания в пассажирских перевозках на железнодорожном транспорте?
53. Классификация показателей качества пассажирских перевозок.
54. Требования потребителей транспортных услуг к пассажирским перевозкам.
55. Что является основной деятельностью сервис-центра по обслуживанию пассажиров?
56. Перечислите услуги, оказываемые сервис-центрами по обслуживанию пассажиров на железнодорожных вокзалах.
57. Какие услуги, оказываемые сервис-центрами по обслуживанию пассажиров, пользуются наибольшим спросом?
58. Какую отчетность предоставляет сервис-центр по обслуживанию пассажиров в пассажирскую службу дороги?
59. Принципы работы сервис-центров по обслуживанию пассажиров.
60. Дайте определение «экспорт транспортных услуг».
61. Какими способами можно развивать экспорт транспортных услуг?
62. Перечислите специальные виды экспорта транспортных услуг.
63. По каким основаниям классифицируют посредническую деятельность на транспорте?
64. В чем заключается транспортно-экспедиционное обслуживание внешнеторгового грузооборота?
65. Когда появилось понятие «транспортный коридор»?

Показатели и шкала оценивания:

Шкала оценивания	Показатели
5	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий; – обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; – излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка
4	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для отметки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1-2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого

3	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но: – излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; – не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; – излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого
2	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал

Вопросы и задания для проверки уровня сформированности компетенции ПК-2.1

(закрытые вопросы)

Организовывать обслуживание пассажиров на станциях и вокзальных комплексах железнодорожного транспорта, в том числе пассажиров особых категорий (пассажиров с детьми, пассажиров с инвалидностью, пассажиров с животными, VIP-пассажиров).

1. Знак «Багаж не прибыл» ставиться на...

- А) проездном документе;
- В) бланке;
- С) талоне;
- Д) чеке;
- Е) квитанции.

2. Вокзалы, которые могут обслуживать в сутки более 1500 пассажиров:

- А) крупнейшие;
- В) большие;
- С) крупные;
- Д) средние;
- Е) малые.

3. Все билетные кассы вокзала оборудованы:

- А) кассовыми аппаратами;
- В) терминалом системы «Экспресс-2» и «Экспресс-3»;
- С) терминалом системы «Экспресс-3»;
- Д) терминалом системы «Экспресс-2»;
- Е) проездными документами.

4. На расстоянии до 150км следуют пассажирские поезда:

- А) километровые;
- В) зонные;
- С) дальнего сообщения;
- Д) местного сообщения;
- Е) пригородного сообщения.

5. Нумерация скоростных пассажирских поездов:

- А) 101-170;

- В) 201-298;
- С) 157-170;
- Д) 1-99;
- Е) 171-300.

6. Вагон-ресторан по схеме устанавливается:

- А) в любом месте состава;
- В) в голове состава;
- С) в голове и в хвосте состава;
- Д) в хвосте состава;
- Е) в середине состава.

7. Пассажирская станция предназначена:

- А) для продажи проездных документов;
- В) для выполнения операций с пассажирскими поездами;
- С) для выполнения операций с пассажирскими поездами, также ремонта, экипировки, формирования;
- Д) для выполнения операций с пассажирскими поездами, также ремонта, экипировки;
- Е) для выполнения операций с пассажирскими поездами, также ремонта, экипировки, формирования и отстоя составов пассажирских поездов.

8. Малые вокзалы могут обслуживать пассажиров в сутки:

- А) 700 пассажиров;
- В) 600 пассажиров;
- С) 300 пассажиров;
- Д) 400 пассажиров;
- Е) 500 пассажиров

9. На забытые и найденные в поезде вещи составлять:

- А) чек;
- В) талон;
- С) квитанция;
- Д) акт;
- Е) проездной билет.

Ключ ответов:

1.	А
2.	С
3.	В
4.	Е
5.	С
6.	Е
7.	В
8.	С
9.	Д

(открытые вопросы)

1. Система, обеспечивающая контроль за доступом транспортных средств на территорию парковки, а также контроль за своевременной оплатой услуг по организации парковки – это _____.

2. пункт, который разделяет железнодорожную линию на перегоны или блок-участки, обеспечивает функционирование инфраструктуры железнодорожного транспорта, имеет путевое развитие, позволяющее выполнять операции по приему, отправлению и обгону поездов, обслуживанию пассажиров и приему, выдаче грузов, багажа и грузобагажа, а при развитых путевых устройствах – выполнять маневровые работы по расформированию и формированию поездов и технические операции с поездами _____
3. Вещи пассажиров, сумма измерения которых по длине, ширине и высоте превышает 180 см _____
4. Люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве – инвалиды, люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п. _____
5. Все площади пассажирского здания вокзального комплекса условно можно разделить на _____
6. На железнодорожных вокзальных комплексах пассажирам и посетителям должна быть обеспечена возможность пользования следующими обязательными услугами _____
7. Деятельность подразделений, предоставляющих услуги пассажирам и посетителям железнодорожного вокзального комплекса, а также качественное и своевременное оказание таких услуг должен координировать _____

8. Приоритетными направлениями информирования на территории вокзального комплекса являются _____
9. прием, хранение и выдача ручной клади пассажиров и вещей посетителей на вокзальном комплексе может оказываться в _____

10. Обслуживание маломобильных пассажиров должно осуществляться _____

Ключ ответов:

1.	Автоматизированная парковочная система
2.	Железнодорожная станция
3.	Крупногабаритная ручная кладь
4.	Маломобильные группы населения

5	технологические и служебные площади
6	билетно-кассовое обслуживание; информационно-справочное обслуживание; поддержание общественного порядка; услуги залов ожидания; санитарно-гигиеническое обслуживание; медицинское обслуживание
7	дежурный помощник начальника вокзала
8	система оповещения в чрезвычайных ситуациях, система информирования пассажира, единая навигационная система
9	в стационарных камерах хранения (СКХ) или с использованием автоматизированных камер хранения (АКХ).
10	работниками, прошедшими обучение по обслуживанию указанной категории пассажиров

Вопросы и задания для проверки уровня сформированности компетенции

ПК 2.2. Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия, в том числе при нарушениях графика движения поездов.

(Закрытые вопросы)

1. Для обеспечения безопасного, быстрого и удобного массового обслуживания пассажиров при приёме и отправлении их с поездами; предоставления разнообразных услуг, обеспечения кратковременного отдыха, досуга и питания в периоды ожидания поезда предназначены:

- а) железнодорожные вокзалы;
- б) пассажирские вокзалы;
- в) пункты технического обслуживания.

2. Количество мест 32 в пассажирском вагоне:

- а) жёстком с двухместным и четырёхместным плацкарт;
- б) мягком с двухместным купе СВ;
- в) мягком с четырёхместным купе СВ.

3. Маршруты следования поездов определяют:

- а) в зависимости от грузопотока;
- б) в зависимости от пассажиропотока;
- в) по наибольшему расстоянию.

4. Форма багажной квитанции:

- а) ЛУ-10;
- б) ЛУ-12;
- в) ЛУ-14.

5. Размещение вагонов в составе пассажирского поезда с указанием их числа называется:

- а) населённость;
- б) провозная способность;
- в) схема поезда.

6. Для обеспечения безопасного, быстрого и удобного массового обслуживания пассажиров при приёме и отправлении их с поезда и; предоставления разнообразных услуг, обеспечения кратковременного отдыха, досуга и питания в периоды ожидания поезда предназначены:

- А) железнодорожные вокзалы;
- В) пассажирские вокзалы;
- С) привокзальные площади;
- Д) грузовые станции;
- Е) пункты технического обслуживания.

7. Вероятностная оценка перспективных пассажиропотоков с относительно высокой степенью достоверности:

- А) способность;
- В) композиция;
- С) вероятность;
- Д) план;
- Е) прогноз.

8. Без занятия отдельного места пассажир может взять с собой:

- А) трёх детей;
- В) одного ребёнка до 10 лет;
- С) двух детей до 7 лет;
- Д) одного ребёнка до 15 лет;
- Е) одного ребёнка до 5 лет.

Ключ ответов:

1.	А
2.	А
3	А
4	В
5	А
6	А
7	Е
8	Е
9	Е

(открытые вопросы)

1. информация о прибытии и отправлении пассажирских поездов (расписание); информация о расположении функциональных зон, помещений вокзального комплекса, мест общего пользования железнодорожных станций, предназначенных для обслуживания пассажиров, работы с багажом, грузобагажом, мест взвешивания ручной клади; различные виды справок, связанные с перевозкой пассажиров, багажа и грузобагажа на железнодорожном транспорте; уведомление о прибытии и отправлении пассажирских поездов; информация об изменении расписания движения пассажирских поездов; информация о стоимости проезда и провоза багажа и грузобагажа; информация о правилах перевозки багажа, грузобагажа и ручной клади; информация об условиях и правилах проезда на железнодорожном транспорте; объявления по громкой связи личной информации (месте встречи, месте ожидания и т.д.); информация, обеспечивающая безопасность нахождения пассажиров и посетителей на территории вокзального комплекса; информация о предоставляемых пассажирам и посетителям дополнительных услугах на территории вокзального комплекса и их стоимости относятся к

2. Вся информация, поступившая в адрес вокзального комплекса, подразделяется на:

3. Носители информации на вокзальном комплексе по способу воздействия на пассажира и посетителя подразделяются на:

4. Способы получения информации пассажирами и посетителями вокзального комплекса подразделяются на _____

5. Способы отображения информации на вокзальных комплексах бывают

6. В технологическом процессе работы вокзального комплекса до пассажиров и посетителей вокзального комплекса доводится содержательная информация, которая состоит из: _____

7. Система используемых на территории вокзального комплекса указателей и знаков, объединённых общими принципами и дизайном называется

8. Работу по организации информационно-справочного обслуживания пассажиров и посетителей на вокзальном комплексе возглавляет

9. Способы оформления проездного документа:

10. Услуги по перемещению ручной клади и багажа пассажиров на вокзальном комплексе оказываются _____

11. По каким проездным документам прием багажа не производится

12. Груз, если он не прибыл на станцию по истечении 10 суток после окончания срока доставки и не задержан следственными или таможенными органами считается _____

13. Работник вокзального комплекса, организующий посадку и высадку пассажиров в поезд и несущий ответственность за: организацию посадки/высадки пассажиров в поезда на платформах; предоставляемую им информацию; передачу сведений причастным работникам при изменении нумерации вагонов поезда (прибытие, отправление); оперативное взаимодействие с дежурным помощником начальника вокзала и службами вокзального комплекса для обеспечения безопасности пассажиров; своевременную доставку документации к поезду; правильное и своевременное оформление журналов, определенных настоящим документом; выполнение правил внутреннего трудового распорядка, требований служебной этики, правил по охране труда, техники безопасности, производственной санитарии и пожарной безопасности занимает должность

14. Услуги размещения оказываются пассажирам железнодорожного транспорта и вокзального комплекса в

Ключ ответов

1.	обязательным информационно-справочным услугам
2.	оперативную, текущую перспективную
3.	визуальные, аудиальные, аудиовизуальные, тактильные
4.	Индивидуальные, коллективные,

5	статические, динамические
6	оповестительной, справочной, предупредительной, предписывающей, запретительной, развлекательной, рекламной информации
7	единой навигационной системой
8	заведующий информацией
9	в билетной кассе, в терминале самообслуживания, билетопечатающем автомате
10	носильщиками
11	по бесплатным проездным документам, оформленных на детей в возрасте до 5 лет.
12	утраченным
13	дежурный по посадке
14	комнатах длительного отдыха, комнатах матери и ребенка

Вопросы и задания для проверки уровня сформированности компетенции

ПК 2.3. Организовывать, проводить и контролировать мероприятия по обеспечению транспортной безопасности и безопасности движения поездов в пунктах отправления и прибытия пассажиров.

(закрытые вопросы)

1. Что такое «транспортная безопасность»:

- а) состояние защищенности объектов транспортной инфраструктуры и транспортных средств от актов незаконного вмешательства и террористических актов;
- б) состояние защищенности объектов транспортной инфраструктуры и транспортных средств от актов незаконного вмешательства
- в) состояние защищенности инфраструктуры железнодорожного транспорта от актов незаконного вмешательства

2. Каковы задачи обеспечения транспортной безопасности:

- а) нормативное правовое регулирование в области обеспечения транспортной безопасности;
- б) взаимная ответственность личности, общества и государства в области обеспечения транспортной безопасности;
- в) определение угроз совершения актов незаконного вмешательства;
- г) оценка уязвимости объектов транспортной инфраструктуры и транспортных средств;
- д) взаимодействие субъектов транспортной инфраструктуры, органов государственной власти и органов местного самоуправления;
- е) категорирование объектов транспортной инфраструктуры и транспортных средств;
- ж) разработка и реализация требований по обеспечению транспортной безопасности;
- з) разработка и реализация мер по обеспечению транспортной безопасности;
- и) подготовка специалистов в области обеспечения транспортной безопасности;
- к) осуществление федерального государственного контроля (надзора) в области обеспечения транспортной безопасности;+
- л) информационное, материально-техническое и научно-техническое обеспечение транспортной безопасности.+

3. Планы обеспечения транспортной безопасности разрабатываются на основании каких

результатов?

- а) результатов категорирования;
- б) результатов оценки уязвимости;
- в) Результаты определения потенциальных угроз.

4. Что подразумевает под собой понятие «уровень безопасности»:

- а) степень защищенности транспортного комплекса, соответствующая степени угрозы совершения акта незаконного вмешательства;
- б) степень защищенности транспортного комплекса, соответствующая угрозам совершения акта незаконного вмешательства;
- в) уровень защищенности транспортного комплекса, соответствующая степени угрозы совершения акта незаконного вмешательства

5. Как называются уровни, которые составляют модель управления транспортной безопасностью:

- а) федеральный;
- б) стратегический;
- в) тактический;
- г) оперативный.

6. Кто является ответственным за выполнение государственных функций и услуг в области обеспечения транспортной безопасности:

- а) Министерство транспорта
- б) ФАЖТ
- в) Ространснадзор

7. Кто устанавливает порядок проведения оценки уязвимости?

- а) Федеральный орган исполнительной власти РФ;
- б) Субъект ОТИ и ТС;
- в) Специализированная аккредитованная организация.

8. Как звучит верное определение понятия «категорирование ОТИ и ТС»:

- а) отнесение ОТИ и ТС к определенным категориям с учетом критериев степени угрозы совершения актов незаконного вмешательства и его возможных последствий;
- б) отнесение ОТИ и ТС к определенным категориям с учетом потенциальных угроз совершения акта незаконного вмешательства и его возможных последствий;
- в) отнесение ОТИ и ТС к определенным категориям с учетом степени угрозы совершения акта незаконного вмешательства и его возможных последствий.

9. План по обеспечению транспортной безопасности предусматривает:

- а) систему мер по обеспечению транспортной безопасности;
- б) разработку технологически и технических мер по обеспечению транспортной безопасности;
- в) регламент действий при возникновении потенциальных угроз.

10. Каким Приказом Минтранса РФ регламентируется порядок разработки планов обеспечения транспортной безопасности ОТИ и ТС:

- а) №40
- б) №34
- в) №21

11. Автоматизированная база персональных данных формируется для следующих перевозок:

- а) внутренние и международные воздушные перевозки;
- б) железнодорожные перевозки в дальнем следовании;
- в) международные перевозки морским, внутренним водным и автомобильным транспортом;
- г) скорые железнодорожные перевозки;
- д) перевозки железнодорожным, морским, внутренним водным и автомобильным транспортом по отдельным маршрутам.

12. Что такое прямая угроза:

- а) совокупность конкретных условий и факторов, создающих опасность совершения АНВ;
- б) совокупность вероятных условий и факторов, создающих опасность совершения АНВ;
- в) совокупность условий и факторов, создавших реальную опасность совершения АНВ

13. Какая форма предусмотрена для ведения реестра категорированных объектов?

- а) бумажной;
- б) электронной;
- в) бумажной и электронной.

14. Что такое безопасность?

- а) состояние защищенности жизненно важных интересов личности, общества и государства от внутренних и внешних угроз;
- б) состояние защищенности жизненно важных интересов личности, общества и государства от потенциальных, прямых и непосредственных угроз;
- в) состояние объекта транспортной инфраструктуры и транспортных средств от внешних и внутренних угроз.

15. Что такое угроза?

- а) совокупность вероятных условий и факторов, создающих или создавших опасность совершения АНВ в деятельность транспортного комплекса;
- б) намерение совершить АНВ на ОТИ и ТС;
- в) совокупность вероятных условий и факторов, создающих или создавших прямую опасность совершения АНВ в деятельность транспортного комплекса

Ключ ответов:

1.	Б
2.	А,Г,Е,Ж,З,И,К,Л
3	Б
4	А
5	Б
6	Б
7	А
8	В
9	а
10	б
11	А,Б,В,Д.
12	в
13	в

14	a
15	a

(открытые вопросы)

1. Устанавливает перечень уровней безопасности _____
2. Сколько категорий установлено на железнодорожном транспорте: _____
3. противоправное действие (бездействие), в том числе террористический акт, угрожающее безопасной деятельности транспортного комплекса, повлекшее за собой причинение вреда жизни и здоровью людей, материальный ущерб либо создавшее угрозу наступления таких последствий- это _____
4. строения, помещения, конструктивные, технологические и технические элементы объекта транспортной инфраструктуры и/или транспортного средства, акт незаконного вмешательства в отношении которых приведет к частичному или полному прекращению его функционирования или возникновению чрезвычайных ситуаций это- _____
5. технологии предотвращения противоправных действий посредством выявления потенциально опасных лиц и ситуаций с использованием методов прикладной психологии это _____
6. Техническое устройство предназначено для получения изображения человека в полный рост, с целью обнаружения предметов из органических и неорганических веществ (оружие, взрывные устройства, взрывчатые и другие опасные вещества), скрываемых в одежде и естественных полостях тела это _____
7. Юридическое лицо или ИП, принявшие на себя обязанность доставить пассажира, вверенный им отправителем груз, багаж, грузобагаж из пункта отправления в пункт назначения, а также выдать груз, багаж, грузобагаж уполномоченному на его получение лицу- это _____
8. Решение о проведении дополнительного досмотра принимается по _____
9. Уровень террористической опасности подлежит отмене если _____
10. Ответственным за транспортную безопасность в пассажирском поезде является _____
11. Отказ пассажира от досмотра, дополнительного досмотра и повторного досмотра в целях обеспечения транспортной безопасности является основанием _____

12. Специально оборудованное место для осуществления контроля в установленном порядке за проходом людей и проездом транспортных средств в зону транспортной безопасности это

13. План обеспечения транспортной безопасности разрабатывается на основании

14. Решение об утверждении результатов проведенной оценки уязвимости либо об отказе в их утверждении принимается компетентным органом в срок _____

15. часть зоны транспортной безопасности, на которой в отношении перемещаемых объектов досмотра проводится досмотр, дополнительный досмотр и повторный досмотр, а выявление правовых оснований для прохода (проезда) не требуется

16. В какие сроки передается информация об актах незаконного вмешательства:

17. Техничко-технологические и управленческие мероприятия, направленные для снижения вредного воздействия на окружающую среду называются

Ключ ответов

1.	Правительство РФ
2.	Четыре
3	Акт незаконного вмешательства
4	критический элемент
5	профайлинг
6	Рентгенографический сканер
7	перевозчик
8	результатам наблюдения или собеседования
9	когда устранена угроза террористической опасности
10	начальник пассажирского поезда
11	для расторжения договора перевозки в одностороннем порядке
12	контрольно-пропускной пункт
13	результатов проведенной оценки уязвимости
14	не более 30 дней
15	Сектор свободного доступа зоны транспортной безопасности
16	незамедлительно
17	экологической безопасностью

Вопросы и задания для проверки уровня сформированности компетенции

ПК 2.4. Оказывать первую помощь до оказания медицинской помощи пострадавшим и принимать необходимые меры при несчастных случаях.

(закрытые вопросы)

1. Признаки артериального кровотечения
 1. очень темный цвет крови
 2. алая кровь из раны вытекает фонтанирующей струей
 3. кровь пассивно стекает из раны

2. Каким образом проводится сердечно-легочная реанимация пострадавшего?
 1. Давление руками на грудину пострадавшего и искусственная вентиляция легких: вначале 30 надавливаний на грудину, затем 2 вдоха методом «Рот ко рту»
 2. Искусственная вентиляция легких и давление руками на грудину пострадавшего: вначале 1 вдох методом «Рот ко рту», затем 15 надавливаний на грудину
 3. Давление руками на грудину пострадавшего и искусственная вентиляция легких: вначале 5 надавливаний на грудину, затем 1 вдох методом «Рот ко рту»

3. Вторым действием (вторым этапом) при оказании первой помощи является:
 1. Предотвращение возможных осложнений
 2. Устранение состояния, угрожающего жизни и здоровью пострадавшего
 3. Правильная транспортировка пострадавшего

4. Признаки венозного кровотечения
 1. кровь пассивно стекает из раны
 2. над раной образуется валик из вытекающей крови
 3. очень темный цвет крови
 4. алая кровь из раны вытекает фонтанирующей струей

5. По каким признакам судят о наличии внутреннего кровотечения?
 1. Цвет кожных покровов, уровень артериального давления, сознание
 2. Пульс, высокая температура, судороги.
 3. Резкая боль, появление припухлости, потеря сознания

6. Кто может оказывать первую помощь пострадавшему ребенку?
 1. только медицинский работник
 2. любой человек, который оказался рядом с пострадавшим ребенком
 3. любой человек, который оказался рядом с пострадавшим ребенком, при наличии специальной подготовки и (или) навыков

7. Разрешено ли давать пострадавшему лекарственные средства при оказании ему первой помощи?
 1. Разрешено
 2. Запрещено
 3. Разрешено в случае крайней необходимости

8. Куда накладывается кровоостанавливающий жгут на конечность при кровотечении?
 1. Непосредственно на рану.
 2. Ниже раны на 4-6 см.
 3. Выше раны на 4-6 см.

9. При открытом переломе конечностей, сопровождающимся артериальным кровотечением, оказание первой помощи начинается:

1. С наложения импровизированной шины
2. С наложения жгута выше раны на месте перелома
3. С наложения давящей повязки

10. Как оказывается первая помощь при переломах конечностей, если отсутствуют подручные средства для их изготовления?

1. Верхнюю конечность, согнутую в локте, подвешивают на косынке и прибинтовывают к туловищу. Нижние конечности плотно прижимают друг к другу и прибинтовывают.
2. Верхнюю конечность, вытянутую вдоль тела, прибинтовывают к туловищу. Нижние конечности прибинтовывают друг к другу, проложив между ними мягкую ткань.
3. Верхнюю конечность, согнутую в локте, подвешивают на косынке и прибинтовывают к туловищу. Нижние конечности прибинтовывают друг к другу, обязательно проложив между ними мягкую ткань.

11. Какие из перечисленных мероприятий относятся к оказанию первой помощи?

1. восстановление и поддержание проходимости дыхательных путей
2. применение лекарственных препаратов
3. выявление признаков травм, отравлений и других состояний, угрожающих жизни и здоровью

12. В каком порядке проводятся мероприятия первой помощи при ранении?

1. Остановка кровотечения, наложение повязки
2. Обеззараживание раны, наложение повязки, остановка кровотечения
3. Остановка кровотечения, обеззараживание раны, наложение повязки

13. О каких травмах у пострадавшего может свидетельствовать поза «лягушки» (ноги согнуты в коленях и разведены, а стопы развернуты подошвами друг к другу) и какую первую помощь необходимо при этом оказать?

1. У пострадавшего могут быть переломы костей голени и нижней трети бедра. При первой помощи наложить шины только на травмированную ногу от голеностопного до коленного сустава, не вытягивая ногу.
2. У пострадавшего могут быть ушиб брюшной стенки, перелом лодыжки, перелом костей стопы. При первой помощи вытянуть ноги, наложить шины на обе ноги от голеностопного сустава до подмышки.
3. У пострадавшего могут быть переломы шейки бедра, костей таза, перелом позвоночника, повреждение внутренних органов малого таза, внутреннее кровотечение. Позу ему не менять, ноги не вытягивать, шины не накладывать. При первой помощи подложить под колени валик из мягкой ткани, к животу по возможности приложить холод.

14. В какой последовательности следует осматривать ребенка при его травмировании?

1. конечности, область таза и живот, грудная клетка, шея, голова
2. голова, шея, грудная клетка, живот и область таза, конечности
3. грудная клетка, живот и область таза, голова, шея, конечности

15. В чем заключается первая помощь пострадавшему, находящемуся в сознании, при повреждении позвоночника?

1. Пострадавшему, лежащему на спине, подложить под шею валик из одежды и приподнять ноги

2. Лежащего пострадавшего не перемещать. Следует наложить ему на шею импровизированную шейную шину, не изменяя положения шеи и тела
3. Уложить пострадавшего на бок

Ключ ответов:

1.	2
2.	1
3	2
4	3
5	1
6	1
7	2
8	3
9	2
10	3
11	1,3
12	3
13	3
14	2
15	2

(Открытые вопросы)

1. Потеря сознания, которому предшествуют резкая слабость, головокружение, звон в ушах и потемнение в глазах или кратковременная потеря сознания (не более 3-4 мин) это

2. Трещины, сколы, раздробление костей это _____

3. При переломах костей конечностей накладывается шина так _____

4. При потере пострадавшим сознания и отсутствии пульса на сонной артерии, а также признаков дыхания следует начинать

5. При артериальном кровотечении наложенный жгут нельзя держать более:

6. На какой срок может быть наложен кровоостанавливающий жгут?

7. Третьим действием (третьим этапом) при оказании первой помощи является:

8. При определении признаков жизни у пострадавшего проверяются признаки

9. В радиусе сколько метров наблюдается «Шаговое» напряжение

10. Куда накладывается кровоостанавливающий жгут на конечность при кровотечении?

11. В каком порядке проводятся мероприятия доврачебной помощи (первой помощи) при ранении?

12. Основные признаки жизни _____

13. Система приемов, которая позволяет людям, не обладающим психологическим образованием, помочь окружающим (и себе), оказавшись в экстремальной ситуации, справиться с психологическими реакциями, которые возникают в связи с этим кризисом или катастрофой-это _____

Ключ ответов

1.	признаки обморока
2.	перелом
3	выше и ниже области перелома
4	сердечно-легочную реанимацию
5	1 часа
6	Не более одного часа в теплое время года и не более получаса в холодное время года
7	транспортировка пострадавшего
8	сознания, дыхания, кровообращения
9	10 метров
10	выше раны на 4-6 см.
11	остановка кровотечения, обеззараживание раны, наложение повязки
12	наличие сознания, самостоятельное дыхание, кровообращение
13	психологическая поддержка

Вопросы и задания для проверки уровня сформированности компетенции

ПК 2.5. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования по отдельным видам транспорта и объектам транспортной инфраструктуры.

(Закрытые вопросы)

1. Что запрещается делать в пути следования в пассажирских вагонах?

- а) пользоваться мылом общего пользования
- б) пользоваться постельными принадлежностями без постельного белья,
- в) выбрасывать мусор из вагонов.

2. Как часто проводится влажная уборка в пассажирском вагоне в пути следования?

- а) 2 раза в сутки,
- б) не менее 2-х раз в сутки,
- в) по мере загрязнения, но не менее 2-х раз в сутки.

3. Ковровые изделия в пути следования обеспыливаются (пылесосятся):

- а) 4 раза в сутки,
- б) не реже 2-х раз в сутки,
- в) не проводится,

4. В пути следования у проводника должно быть комплектов спец. одежды:

- а) - 2,
- б) - 3,
- в) - 4.

5. После проведения уборки в вагоне руки проводника:

- а) моются с мылом,
- б) моются с мылом и содой,
- в) обрабатываются кожным антисептиком.

6. Для обработки рук используют:

- а) 0,5% р-р хлорамина (гипохлорита),
- б) 0,2 % р-р хлорамина (гипохлорита),
- в) 2% р-р хлорамина (гипохлорита).

7. Мусор из вагонов:

- а) выбрасывается на ходу после очередной станции,
- б) удаляется на крупных станциях,
- в) удаляется на мелких станциях,
- г) удаляется на определенных станциях по служебному расписанию,
- д) собирается в пластиковые мешки.

8. После удаления мусора, ведро «для мусора»:

- а) дезинфицируется,
- б) стерилизуется,
- в) споласкивается водой,
- г) споласкивается водой и дезинфицируется.

9. Запрещается пользоваться туалетом:

- а) через 30 минут после станции,
- б) на крупных станциях,
- в) в пригородных зонах,
- г) при проезде по болотистой местности,

10. Постельное белье выдается пассажиру:

- а) в матерчатом мешке,
- б) в вощаной бумаге,
- в) в полиэтиленовой запаянной упаковке,
- г) после использования другим пассажиром («китайка»).

11. Постельное белье убирается:

- а) по утрам проводником,
- б) пассажиром перед высадкой,
- в) проводником после высадки пассажира,
- г) не убирается до прибытия в пункт оборота или формирования.

12. В пункте оборота использованное постельное белье после пассажиров:

- а) сдается в стирку в прачечную на вокзале,
- б) стирается в вагоне проводником,
- в) складывается в отдельный мешок и стирается проводником по прибытии на конечный пункт,
- г) складывается в отдельный мешок и пломбируется ЛНП (начальником поезда).

13. Чистая посуда для пассажиров хранится:

- а) вместе с грязной,
- б) вместе с продуктами чайной торговли,
- в) в специальном шкафу, отдельно от других предметов,
- г) на стеллажах в купе проводника.

14. Использованная посуда моется:

- а) ежедневно,
- б) по мере загрязнения
- в) после каждого использования.
- г) после каждого пассажира,
- д) в раковине мойки,
- е) в емкости «для мытья посуды».

15. Посудомоечная раковина моется:

- а) по мере загрязнения,
- б) 2 раза в сутки,
- в) не менее 4-х раз в сутки,
- г) не менее 3-х раз в сутки,
- д) с моюще-дезинфицирующими средствами.

Ключ ответов:

1.	в
2.	б
3	б
4	а
5	в
6	а
7	д
8	г
9	б,в
10	в
11	в
12	а
13	в
14	г
15	в

(Открытые вопросы)

1. В помещении санитарного узла должна быть предусмотрена вытяжная вентиляция, производительностью не менее _____
2. промывка потолков, очистка и протирка электроосветительных плафонов, сеток

вентиляционных отверстий, проверка герметизации окон и дверей, целостность остекления окон и дверей внутри вагонов проводится не реже _____

3. Температура на поверхности защитных кожухов отопительных приборов не должна превышать _____

4. Температура обогреваемых поверхностей, контактирующих с человеком (спинки спальных диванов, полок), должна быть не более _____

5. Устройство обеззараживания рециркулируемого воздуха в процессе эксплуатации должно обеспечивать инактивацию патогенных и потенциально-патогенных биологических агентов, передающихся воздушно-капельным путем с эффективностью не менее _____

6. Уборка внутренних помещений вагонов должна проводиться после _____

7. При температуре окружающего воздуха ниже 10°C, температура воздуха в зоне пребывания пассажиров в помещениях железнодорожных вокзалов должна быть не менее _____ и не более _____

8. Уровень искусственного освещения на поверхности пассажирских платформ должен быть не менее _____

9. Химчистка и дезинфекция постельных принадлежностей проводится не реже _____

10. Дезинфекция туалетов, умывальных, душевых, пеленальных (при их наличии) помещений должна проводиться не реже _____

11. Искусственная освещённость на открытых площадках междупутей и на экипировочных устройствах - не менее _____

12. Уровень электростатического поля не должен превышать _____

13. По окончании проведения погрузочно-разгрузочных работ с сырьем животного происхождения места производства работ, грузозахватные приспособления, инвентарь и средства индивидуальной защиты должны подвергаться _____

14. После работ с опасными грузами грузоподъемные механизмы должны подвергаться _____

15 Не допускается проведение работ внутри цистерн при температуре выше _____

Ключ ответов

1.	50 м3/ч
2.	2 раза в год
3	55 градусов
4	45 градусов
5	95%
6	проведения дезинфекционной обработки и выполнения внутренних ремонтных работ
7	16 градусов , 20 градусов
8	5 лк
9	2 раз в год
10	2 раза в течении дня
11	20 лк
12	15 кВт/м
13	дезинфекции
14	очистке
15	35 градусов

5. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

5.1. Материально-техническое обеспечение

<p style="text-align: center;">Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, объектов физической культуры и спорта с перечнем основного оборудования</p>	<p style="text-align: center;">Адрес (местоположение) учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, объектов физической культуры и спорта (с указанием площади и номера помещения в соответствии с документами бюро технической инвентаризации)</p>
<p>Учебная аудитория № 415 «Сервисное обслуживание на транспорте» для проведения занятий лекционного типа, учебных занятий семинарского типа (практических работ), выполнения курсовых работ и проектов, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации Оснащена специализированной мебелью, сплит-системой, персональными компьютерами с выходом в Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду филиала, телевизором, веб-камерами, графическим планшетом</p>	<p>353919, Краснодарский край г. Новороссийск, ул. Мысхакское шоссе, дом №75, аудитория № 415, 37,1 кв.м., этаж 4, помещение 415</p>
<p>Учебная аудитория № 413 Лаборатория «Информационных технологий в профессиональной деятельности и автоматизированных систем на транспорте» для проведения занятий лекционного типа, учебных занятий семинарского типа (практических работ), выполнения курсовых работ и проектов, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации Оснащена специализированной мебелью, кондиционером, персональными компьютерами с выходом в Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду филиала по числу обучающихся, телевизором, веб-камерой, графическим планшетом</p>	<p>353919, Краснодарский край г. Новороссийск, ул. Мысхакское шоссе, дом №75, аудитория № 413, 35,8 кв.м., этаж 4, помещение 413</p>
<p>Учебное помещение №407 для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля, самостоятельной работы. Оснащена специализированной мебелью, сплит-системой, персональными компьютерами с выходом в Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду филиала, телевизором, веб-камерами, графическим планшетом</p>	<p>353919, Краснодарский край, г. Новороссийск, ул. Мысхакское шоссе, дом № 75, аудитория № 407 35,5 кв.м., этаж 4, помещение 407</p>
<p>Читальный зал библиотеки для самостоятельной работы с выходом в сеть Интернет. Специализированная мебель, кондиционер, персональные компьютеры с выходом в Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду филиала, веб-камера, графический планшет.</p>	<p>353919, Краснодарский край, г. Новороссийск, ул. Мысхакское шоссе, дом № 75, аудитория № 410 35:4 кв.м., этаж 4, помещение 410</p>

5.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение

<i>Перечень лицензионного/свободно распространяемого программного обеспечения</i>	<i>Реквизиты подтверждающего документа</i>
Microsoft Windows 10 OEM	Предустановлена на ПК
Microsoft Office Professional Plus 2007	Соглашение Microsoft Open Value Subscription V6328633. Соглашение действительно с 02.10.2017 по 31.10.2023). Договор поставки ПО 0326100004117000038-0003147-01 от 06.10.2017
Dr. Web Security Space 12	сублицензионный договор 490 от 10.08.2021
Google Chrome	Свободно распространяемое ПО согласно условиям лицензионного соглашения
Mozilla Firefox	Свободно распространяемое ПО согласно условиям лицензионного соглашения

5.3. Доступная среда

В НФ БГТУ им. В.Г. Шухова при создании безбарьерной среды учитываются потребности следующих категорий инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья:

- с нарушениями зрения;
- с нарушениями слуха;
- с ограничением двигательных функций.

В образовательной организации обеспечен беспрепятственный доступ в здание инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья.

Для лиц с нарушением работы опорно-двигательного аппарата обеспечен доступ для обучения в аудиториях, расположенных на первом этаже, также имеется возможность доступа и к другим аудиториям.

Для лиц с нарушением зрения, слуха имеется аудитория, обеспеченная стационарными техническими средствами.

В сети «Интернет» есть версия официального сайта учебной организации для слабовидящих.

5.4. Перечень учебных изданий и учебно-методических материалов

Для реализации программы библиотечный фонд НФ БГТУ им.В.Г.Шухова имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемых для использования в образовательном процессе

Основная литература:

1. Агешкина, Н. А. Организация пассажирских перевозок и обслуживание пассажиров (железнодорожный транспорт) : учебник для СПО / Н. А. Агешкина. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2023. — 436 с. — ISBN 978-5-4488-1322-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/131943.html> (дата обращения: 29.02.2024). — Режим доступа:

для авторизир. пользователей

2. Бочкарева, Н. А. Обслуживание пассажиров железнодорожного транспорта в пути следования : учебник для СПО / Н. А. Бочкарева. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2024. — 300 с. — ISBN 978-5-4488-1321-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/134197.html> (дата обращения: 29.02.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

5.5 Перечень Интернет-ресурсов, профессиональных баз данных, информационно-справочных систем

1. Электронная библиотечная система Znanium: сайт. — Москва. - . URL:<https://znanium.com>. — Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. — Текст: электронный.
2. Университетская библиотека online : электронно-библиотечная система : сайт. — Москва, 2001 –2022 . — URL: <https://biblioclub.ru> — Режим доступа: : для зарегистрир. пользователей. — Текст: электронный.
3. Образовательная платформа «Юрайт» : сайт. — Москва,2020 - . — URL: <https://www.urait.ru>. - Режим доступа: для зарегистриров. пользователей. — Текст : электронный.
4. Электронная библиотечная система IPRbooks : сайт. — Москва. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/> - Режим доступа: для зарегистриров. пользователей. — Текст : электронный.