

Департамент образования города Москвы  
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение города Москвы  
«Московский колледж управления, гостиничного бизнеса и информационных технологий  
«Царицыно»

Принята на заседании  
методического совета колледжа

от «15» декабря 2016г.  
Протокол №2



Утверждаю

Директор колледжа  
Н.Н. Седова  
«16» декабря 2016г.

Дополнительная общеобразовательная  
общеразвивающая программа  
технической направленности

Агент пассажирского обслуживания  
и организации перевозок

Уровень программы: ознакомительный  
Возраст обучающихся: 14-18 лет  
Срок реализации: 7 месяцев  
Количество часов по программе: 120 часов

Автор-составитель программы:  
Соломина Л.Н., педагог дополнительного образования

Москва 2016

## Пояснительная записка

Как известно, высокий уровень предоставляемого сервиса клиентам - залог успеха любой компании. И транспорт здесь не исключение. Стоит заметить, что для повышения качества обслуживания клиентов, и как следствие, для привлечения пассажиров не требуется чего-то сверхъестественного. Внимательный, улыбчивый и компетентный обслуживающий персонал, большой ассортимент предлагаемых услуг - это те факторы, которые работают на повышение качества обслуживания пассажиров, и то, что и называется высоким уровнем сервиса.

Дополнительная общеобразовательная, общеразвивающая программа относится к технической направленности.

## Ожидаемые результаты

Будут знать	Будут уметь
<ul style="list-style-type: none"><li>• назначение информационно-справочных консалтинговых систем на транспорте;</li><li>• организацию связи на транспорте;</li><li>• технические средства связи, применяемые в производственно-диспетчерской системе управления сервисом на транспорте;</li><li>• технологию информационно-справочного обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта;</li><li>• правила и условия перевозок особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями);</li><li>• перечень услуг комнаты матери и ребенка;</li><li>• технологию обслуживания особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта;</li><li>• перечень и технологию оказания услуг</li><li>• пассажирам в VIP-залах и</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• осуществлять справочное обслуживание пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта;</li><li>• осуществлять обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта;</li><li>• осуществлять обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта;</li><li>• своевременно оказывать первую помощь пострадавшим при несчастных случаях;</li><li>• выполнять установленные мероприятия по обеспечению безопасности на транспорте;</li><li>• выполнять установленные мероприятия по пресечению актов незаконного вмешательства в деятельность транспорта.</li></ul>

бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта

- правила оказания первой помощи;
- 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;
- понятие о терроризме на транспорте;
- классификацию актов незаконного вмешательства в деятельность транспорта;
- средства, используемые в диверсионно-террористических целях;
- методы выявления диверсионно-террористических устройств;
- порядок действий персонала в чрезвычайных ситуациях на транспорте