

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Палавицкий Александр Иванович

Должность: Декан

Дата подписания: 28.05.2026 16:38:16

Уникальный программный ключ:

770688d47c6678ce017510908d58787749701b88

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПРИВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПУТЕЙ СООБЩЕНИЯ»

УТВЕРЖДЕНА

Ученым советом университета

(протокол от 24.02.2026 №15)

Технология работы и эксплуатация вокзальных комплексов

рабочая программа дисциплины (модуля)

Направление подготовки 23.05.04 Эксплуатация железных дорог

Направленность (профиль) Магистральный транспорт

Квалификация **инженер путей сообщения**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **2 ЗЕТ**

Виды контроля в семестрах:

зачет 9

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	9 (5.1)		Итого	
	уп	рп	уп	рп
Неделя	17			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	16	16	16	16
Практические	16	16	16	16
Конт. ч. на аттест. в период ЭС	0,15	0,15	0,15	0,15
В том числе в форме практ.подготовки	16	16	16	16
Итого ауд.	32	32	32	32
Контактная работа	32,15	32,15	32,15	32,15
Сам. работа	31	31	31	31
Часы на контроль	8,85	8,85	8,85	8,85
Итого	72	72	72	72

Программу составил(и):

к.т.н., ст. преподаватель, Леонова С.А.

Рабочая программа дисциплины

Технология работы и эксплуатация вокзальных комплексов

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - специалитет по специальности 23.05.04 Эксплуатация железных дорог (приказ Минобрнауки России от 27.03.2018 г. № 216)

составлена на основании учебного плана: 23.05.04-26-1-ЭЖД.pli.plx

Направление подготовки 23.05.04 Эксплуатация железных дорог Направленность (профиль) Магистральный транспорт

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Управление эксплуатационной работой

Зав. кафедрой д.т.н., доцент Москвичев О. В.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	Целью освоения дисциплины является формирование компетенций в области организации и планирования работы железнодорожных вокзальных комплексов
-----	---

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП:	Б1.В.ДВ.02.02
-------------------	---------------

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ПК-1	Способен управлять производственно-хозяйственной деятельностью железнодорожного агентства
ПК-1.1	Определяет параметры развития железнодорожного агентства с разработкой плановых заданий
ПК-1.2	Разрабатывает корректирующие меры по организации работы железнодорожного агентства на основе анализа данных по результатам контроля работ

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	параметры развития вокзальных комплексов; основные определения и понятия функциональных элементов и устройств вокзальных комплексов
3.2	Уметь:
3.2.1	решать типовые задачи по определению параметров вокзальных комплексов; анализировать данные и разрабатывать корректирующие меры по организации работы вокзальных комплексов
3.3	Владеть:
3.3.1	навыками разработки плановых заданий по организации работы вокзальных комплексов; навыками планирования мероприятий по организации работы вокзальных комплексов

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Примечание
	Раздел 1. Тенденции развития вокзальных комплексов на дорогах РФ и за рубежом			
1.1	Современное состояние и основные направления развития вокзальных комплексов на дорогах РФ /Лек/	9	1	
1.2	Классность вокзалов. Расположение основных устройств и помещений вокзалов. /Пр/	9	2	Практическая подготовка
	Раздел 2. Технологический процесс работы вокзального комплекса			
2.1	Организация обслуживания пассажиров на вокзале в период их резкого увеличения /Лек/	9	2	
2.2	Определение потребного числа отдельных устройств вокзала /Пр/	9	1	Практическая подготовка
2.3	Система «Экспресс -3». Особенности работы билетных касс дальнего следования в условиях работы системы «Экспресс – 3» /Лек/	9	4	
2.4	Проездные документы /Лек/	9	1	
2.5	Определение оптимального числа билетных касс при продаже проездных документов /Пр/	9	1	Практическая подготовка
	Раздел 3. Показатели обслуживания пассажиров на вокзале			
3.1	Показатели, характеризующие качество обслуживания пассажиров на вокзале /Лек/	9	2	
3.2	Расчет показателей обслуживания пассажиров /Пр/	9	4	Практическая подготовка
3.3	Мероприятия по улучшению качества обслуживания пассажиров на вокзале /Лек/	9	2	
3.4	Определение потребного числа ячеек автоматических камер хранения /Пр/	9	2	
	Раздел 4. Суточный план-график работы вокзального комплекса			
4.1	Основные задачи и принципы составления суточного плана-графика работы вокзального комплекса /Лек/	9	2	
4.2	Подготовка исходных данных для разработки суточного плана-графика /Пр/	9	2	Практическая подготовка
4.3	Особенности работы железнодорожных вокзальных комплексов в период сбоев в движении поездов /Лек/	9	2	
4.4	Разработка суточного плана-графика при нормальных условиях работы и с учетом сбоев в графике движения поездов /Пр/	9	4	Практическая подготовка

	Раздел 5. Самостоятельная работа			
5.1	Подготовка к лекциям /Ср/	9	8	
5.2	Подготовка к практическим занятиям /Ср/	9	16	
5.3	Транспортно-пересадочные узлы, формируемые на базе вокзальных комплексов /Ср/	9	4	
5.4	Особенности эксплуатации вокзальных комплексов в современных условиях /Ср/	9	3	
	Раздел 6. Контактные часы на аттестацию			
6.1	зачет /КЭ/	9	0,15	

5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся приведены в приложении к рабочей программе дисциплины.

Формы и виды текущего контроля по дисциплине (модулю), виды заданий, критерии их оценивания, распределение баллов по видам текущего контроля разрабатываются преподавателем дисциплины с учетом ее специфики и доводятся до сведения обучающихся на первом учебном занятии.

Текущий контроль успеваемости осуществляется преподавателем дисциплины (модуля), как правило, с использованием ЭИОС или путем проверки письменных работ, предусмотренных рабочими программами дисциплин в рамках контактной работы и самостоятельной работы обучающихся. Для фиксирования результатов текущего контроля может использоваться ЭИОС.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л1.1	Вакуленко С. П., Куликова Е. Б., Левшукова М. Ю.	Особенности обслуживания маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте: учебное пособие	Москва: УМЦ ЖДТ, 2022	https://umcزدt.ru/books/
Л1.2	Покацкая Е. В., Левченко А. С.	Пассажирский железнодорожный комплекс. Вокзалы: учеб. пособие для студ. вузов ж.-д. трансп.	Самара: СамГАП С, 2007	https://e.lanbook.com/bc
Л1.3	Вакуленко С. П., Куликова Е. Б., Мадяр О. Н., Вакуленко С. П.	Пассажирские перевозки на железнодорожном транспорте (организация перевозок пассажиров в крупных транспортных узлах при назначении дополнительных остановок пассажирским поездам): учебник	Москва: УМЦ ЖДТ, 2023	https://umcزدt.ru/books/

6.2 Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю)

6.2.1 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

6.2.1.1 Программное обеспечение Microsoft Office

6.2.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

6.2.2.1 База данных «Железнодорожные перевозки» <https://cargo-report.info/>

6.2.2.2 База Данных АСПИЖТ

6.2.2.3 Открытые данные Росжелдора <http://www.roszeldor.ru/opendata>

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения: мультимедийное оборудование для предоставления учебной информации большой аудитории и/или звукоусиливающее оборудование (стационарное или переносное).
7.2	Учебные аудитории для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения: мультимедийное оборудование и/или звукоусиливающее оборудование (стационарное или переносное).
7.3	Помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.
7.4	Помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

Технология работы и эксплуатация вокзальных комплексов

(наименование дисциплины(модуля))

Направление подготовки / специальность

23.05.04 Эксплуатация железных дорог

(код и наименование)

Направленность (профиль)/специализация

Магистральный транспорт

(наименование)

Содержание

1. Пояснительная записка.
2. Типовые контрольные задания или иные материалы для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих уровень сформированности компетенций.
3. Методические материалы, определяющие процедуру и критерии оценивания сформированности компетенций при проведении промежуточной аттестации.

1. Пояснительная записка

Цель промежуточной аттестации – оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

Форма промежуточной аттестации: *зачет (9 семестр ОФО // 5 курс ЗФО).*

Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины

Код и наименование компетенции	Код индикатора достижения компетенции
ПК-1. Способен управлять производственно-хозяйственной деятельностью железнодорожного агентства	ПК-1.1. Определяет параметры развития железнодорожного агентства с разработкой плановых заданий
	ПК-1.2. Разрабатывает корректирующие меры по организации работы железнодорожного агентства на основе анализа данных по результатам контроля работ

Результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Оценочные материалы
ПК-1.1. Определяет параметры развития железнодорожного агентства с разработкой плановых заданий	Обучающийся знает: параметры развития вокзальных комплексов	Вопросы №1 - №5
	Обучающийся умеет: решать типовые задачи по определению параметров вокзальных комплексов	Задания №1 - №3
	Обучающийся владеет: навыками разработки плановых заданий по организации работы вокзальных комплексов	Задания №4 – №6
ПК-1.2. Разрабатывает корректирующие меры по организации работы железнодорожного агентства на основе анализа данных по результатам контроля работ	Обучающийся знает: основные определения и понятия функциональных элементов и устройств вокзальных комплексов	Вопросы №5 - №10
	Обучающийся умеет: анализировать данные и разрабатывать корректирующие меры по организации работы вокзальных комплексов	Задания №7 - №9
	Обучающийся владеет: навыками планирования мероприятий по организации работы вокзальных комплексов	Задания №10 – №11

Промежуточная аттестация (зачет) проводится в одной из следующих форм:

- 1) собеседование;
- 2) выполнение заданий в ЭИОС университета.

2. Типовые¹ контрольные задания или иные материалы для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих уровень сформированности компетенций

2.1 Типовые вопросы (тестовые задания) для оценки знаниевого образовательного результата

Проверяемый образовательный результат:

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Образовательный результат
ПК-1.1. Определяет параметры развития железнодорожного агентства с разработкой плановых заданий	Обучающийся знает: параметры развития вокзальных комплексов
<i>Примеры вопросов</i>	
Вопрос 1: К основным элементам железнодорожного вокзального комплекса относят:	
А) Пассажирское здание, платформы, вокзальные переходы, малые архитектурные формы и визуальные коммуникации.	
Б) Пассажирское здание, платформы.	
В) Пассажирское здание, платформы и вокзальные переходы.	
Вопрос 2: С целью оптимизации работы вокзалов необходимо обеспечение быстрого и качественного обслуживания пассажиров, сокращение времени нахождения их в пределах вокзального комплекса, что обеспечивается:	
А) Рациональным размещением, планировкой, техническим оснащением, четким взаимодействием в организации работы вокзального комплекса.	
Б) Минимальным количеством элементов и устройств, рациональным размещением, планировкой, техническим оснащением вокзального комплекса.	
В) Четким взаимодействием максимального количества элементов и устройств вокзала, рациональным размещением и планировкой зданий на территории вокзального комплекса.	
Вопрос 3: Основные расчетные параметры вокзалов:	
А) Расчетный годовой поток пассажиров прибытия, число отправленных и принятых поездов.	
Б) Расчетный годовой поток отправления дальних и местных пассажиров (без учета транзитных и пригородных), расчетная вместимость вокзала.	

¹Приводятся типовые вопросы и задания. Оценочные средства, предназначенные для проведения аттестационного мероприятия, хранятся на кафедре в достаточном для проведения оценочных процедур количестве вариантов. Оценочные средства подлежат актуализации с учетом развития науки, образования, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы. Ответственность за нераспространение содержания оценочных средств среди обучающихся университета несут заведующий кафедрой и преподаватель – разработчик оценочных средств.

В) Расчетный годовой поток пассажиров отправления, расчетная вместимость вокзала.

Вопрос 4: На какие устройства вокзала приходится дополнительная загрузка при увеличении пассажиропотока транзитных поездов?

А) Камеры хранения.

Б) Зал ожидания.

В) Билетные кассы.

Г) Правильный ответ отсутствует.

Вопрос 5: Одним из основных требований расположения основных устройств вокзала является следующее:

А) Устройства и помещения вокзала располагают с учетом рациональной технологической последовательности совершаемых пассажирских операций, исключая обратные движения и чрезмерное сосредоточение пассажиров в отдельных местах вокзала.

Б) Устройства и помещения вокзала располагают с учетом рационального технологического выполнения сухой и влажной уборки вокзальных помещений и исключения возможного чрезмерного сосредоточения пассажиров в отдельных местах вокзала.

В) Устройства и помещения вокзала располагают с учетом расположения примыкающей городской территории.

Г) Устройства и помещения вокзала располагают с учетом рациональной технологической последовательности совершаемых пассажирами операций при приобретении проездного документа.

ПК-1.2. Разрабатывает корректирующие меры по организации работы железнодорожного агентства на основе анализа данных по результатам контроля работ

Обучающийся знает:

основные определения и понятия функциональных элементов и устройств вокзальных комплексов

Примеры вопросов

Вопрос 6: Дайте определение понятию «железнодорожный вокзальный комплекс»:

А) Объект транспортной инфраструктуры, предназначенный для обслуживания пассажиров и включающий пассажирское здание, платформы, вокзальные переходы, малые архитектурные формы и визуальные коммуникации.

Б) Объект транспортной инфраструктуры, предназначенный для обслуживания пассажиров и включающий пассажирское здание, платформы.

В) Объект транспортной инфраструктуры, предназначенный для обслуживания пассажиров и включающий пассажирское здание, платформы и вокзальные переходы.

Вопрос 7: Техническое оснащение железнодорожного вокзального комплекса включает в себя:

А) Технологическое оборудование, предназначенное для оказания основных и дополнительных услуг пассажирам и посетителям.

Б) Технологическое и инженерное оборудование.

В) Инженерное оборудование, предназначенное для создания комфортных условий пребывания пассажиров (посетителей), в том числе МГН, и производственной среды на железнодорожном

вокзальном комплексе, обеспечения функционирования технологического оборудования.

Вопрос 8: Вокзальные комплексы делятся на классы в зависимости от следующих параметров:

А) Площадь вокзального комплекса.

Б) Расчетный пассажиропоток.

В) Количество помещений и число билетных касс.

Вопрос 9: Сколько классов вокзальных комплексов?

А) внеклассные, 1-5 классы.

Б) внеклассные, 1-3 классы.

В) 1-5 классы.

Вопрос 10: Функциональные элементы вокзальных комплексов:

А) Пассажирское здание (одно и более); вспомогательные здания и сооружения, выполняющие санитарно-гигиенические, общественно-деловые, социально-культурные, торговые и подсобно-технические функции; привокзальная площадь; пешеходные переходы в разных уровнях (конкорсы, пешеходные мосты, тоннели и пр.); прочие пассажирские обустройства и малые архитектурные формы, пассажирский перрон с платформами.

Б) Пассажирское здание (одно и более); вспомогательные здания и сооружения, выполняющие санитарно-гигиенические, общественно-деловые, социально-культурные, торговые и подсобно-технические функции; привокзальная площадь; пешеходные переходы в разных уровнях (конкорсы, пешеходные мосты, тоннели и пр.).

В) Здания и сооружения, выполняющие санитарно-гигиенические, общественно-деловые, социально-культурные, торговые и подсобно-технические функции; привокзальная площадь; пешеходные переходы в разных уровнях (конкорсы, пешеходные мосты, тоннели и пр.); пассажирский перрон с платформами.

2.2 Типовые задания для оценки навыкового образовательного результата

Проверяемый образовательный результат:

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Образовательный результат
ПК-1.1. Определяет параметры развития железнодорожного агентства с разработкой плановых заданий	Обучающийся умеет: решать типовые задачи по определению параметров вокзальных комплексов
<i>Примеры заданий</i>	
Задание 1. Рассчитать число билетных касс дальнего следования по дням недели в ночную и дневную смену с	

целью оптимизации работы вокзальных комплексов.

Исходные данные:

Продолжительность работы касс в течение суток 24 ч.

Продолжительность пикового периода наиболее интенсивных обращений в кассы с 4.00 до 6.00.

Общее число обращений в кассы за рассматриваемый период (за неделю) 200000 пасс.

Время работы касс в дневную смену 12 часов.

Объемы оформления проездных документов в дневную смену 10500 шт.

Объемы оформления проездных документов в ночную смену 1465 шт.

Задание 2. Определить потребное число транзакционных терминалов самообслуживания и показатели обслуживания пассажиров.

Исходные данные: Максимальное количество пользователей ТТС за сутки 0,1 млн. чел. Производительность ТТС 220 чел./ч.

Задание 3. Установить количество и места размещения основных устройств и функциональных элементов Московского вокзала. Рассчитать общую площадь всех пассажирских платформ и перрона вокзала.

ПК-1.1. Определяет параметры развития железнодорожного агентства с разработкой плановых заданий

Обучающийся владеет:
навыками разработки плановых заданий по организации работы вокзальных комплексов

Примеры заданий

Задание 4. Рассчитать потребное число ячеек в автоматических камерах хранения на вокзальном комплексе. Принять решение об увеличении числа ячеек в автоматических камерах хранения в случае увеличения расчетного пассажиропотока для вокзала, обслуживающего дальних пассажиров, в 2 раза.

Исходные данные:

Доля пассажиров, обращающихся в КХС, у которых число мест ручной клади превышает 2 – 0,36.

Расчетный пассажиропоток для вокзала, обслуживающего дальних пассажиров - 250 000 чел.

Доля пассажиров, пользующихся услугами КХС – 0,18.

Задание 5.

5.1. Выполнить анализ почасового распределения оформления проездных документов для дня с максимальным значением.

5.2. Принять решение об оптимизации режима работы билетных касс на заданном вокзальном комплексе.

Исходные данные:

Среднее время обслуживания одного пассажира билетным кассиром в системе «Экспресс- 3» 2 мин.

Почасовое распределение обращений в билетные кассы приведено в таблице 5.1.

Таблица 5.1 - Почасовое распределение обращений в билетные кассы

Часы суток	% обращений в билетные кассы
0-1	1
1-2	0,3
2-3	0,5
3-4	0,2
4-5	0,7
5-6	1
6-7	6
7-8	9
8-9	6
9-10	8
10-11	10
11-12	6
12-13	7
13-14	4
14-15	2
15-16	4
16-17	6
17-18	10
18-19	7
19-20	3
20-21	2
21-22	2
22-23	2
23-24	2

Задание 6. Определить расчетный пассажиропоток, расчётную вместимость вокзалов, обслуживающих дальних (местных) и пригородных пассажиров; площадь вокзальных помещений для дальнего и пригородного вокзалов. Разработать плановые задания по организации работы вокзального комплекса.

Исходные данные:

Среднегодовой поток пассажиров отправления 0,775 млн. чел в дальнем сообщении; 0,2 млн. чел в пригородном сообщении.

Коэффициент неравномерности принимается равным 1,28.

Технические параметры пассажирской платформы: длина 400 м, ширина 6,1 м.

Технические параметры перрона: длина 220 м, ширина 12,4 м.

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Образовательный результат
ПК-1.2. Разрабатывает корректирующие меры по организации работы железнодорожного агентства на основе анализа данных по результатам контроля работ	Обучающийся умеет: анализировать данные и разрабатывать корректирующие меры по организации работы вокзальных комплексов
<p><i>Примеры заданий</i></p> <p>Задание 7. Выполнить анализ оформленных проездных документов кассами дальнего следования по дням недели в ночную и дневную смену в ТПУ.</p> <p><u>Исходные данные:</u></p> <p>Продолжительность работы касс в течение суток 24 ч.</p> <p>Продолжительность пикового периода наиболее интенсивных обращений в кассы с 4.00 до 6.00.</p> <p>Общее число обращений в кассы за рассматриваемый период (за неделю) 340000 пасс.</p> <p>Время работы касс в дневную смену 12 часов.</p> <p>Объемы оформления проездных документов в дневную смену 20500 шт.</p> <p>Объемы оформления проездных документов в ночную смену 2364 шт.</p> <p>Задание 8. Выполнить анализ количества и мест размещения основных устройств и функциональных элементов Московского вокзала. Рассчитать общую площадь всех пассажирских платформ и перрона вокзала.</p> <p>Задание 9. Предложить корректирующие мероприятия по организации работы железнодорожного вокзала Самара.</p>	
ПК-1.2. Разрабатывает корректирующие меры по организации работы железнодорожного агентства на основе анализа данных по результатам контроля работ	Обучающийся владеет: навыками планирования мероприятий по организации работы вокзальных комплексов
<p><i>Примеры заданий</i></p> <p>Задание 10. Предложить мероприятия по организации работы вокзального комплекса Липяги.</p> <p>Задание 11. Планируется увеличение расчетного суточного пассажиропотока пассажиров на вокзале Самара в 1,5 раза. Предложить мероприятия по оптимизации работы вокзала в случае изменения</p>	

пассажиropотока.

2.3. Перечень вопросов для подготовки обучающихся к промежуточной аттестации

1. Особенности железнодорожного транспорта, определяющие его ведущую роль в перевозках пассажиров.
2. Главная цель железнодорожных пассажирских перевозок, условия и пути ее достижения.
3. Классификация и классность вокзалов.
4. Производственная и техническая характеристика работы вокзала.
5. Основные подразделения и структура управления вокзальным комплексом.
6. Виды работ, выполняемые билетными кассами.
7. Особенности системы «Экспресс – 3».
8. Особенности работы пригородных касс.
9. Действия билетного кассира при отказе технических средств.
10. Показатели, характеризующие качество обслуживания пассажиров на вокзале.
11. Мероприятия по улучшению качества обслуживания пассажиров на вокзале.
12. Основные устройства вокзалов и требования, предъявляемые к ним.
13. Задачи и принципы составления суточного плана-графика работы вокзала.
14. Методика определения оптимального числа билетопечатающих автоматов для продажи пригородных билетов.
15. Методика определения оптимального числа билетных касс.
16. Принципы размещения вокзалов в городской и пригородной зонах и их влияние на технологию работы вокзалов.
17. Проездные документы.
18. Принципы взаимодействия подразделений вокзала с графиком движения поездов.
19. Привокзальные площади. Взаимодействие вокзала с городом.
20. Перевозки ручной клади. Организация приема багажа и почты.
21. Организация справочно-информационной работы вокзала.
22. Основные технологические требования к организации движения потоков пассажиров на вокзалах.
23. Назначение, классификация, технические нормы проектирования пассажирских платформ и навесов.
24. Назначение, классификация, технические нормы проектирования вокзальных переходов.
25. Устройства для обслуживания пассажиров на промежуточных станциях, обгонных пунктах и разъездах.

3. Методические материалы, определяющие процедуру и критерии оценивания сформированности компетенций при проведении промежуточной аттестации

Критерии формирования оценок по ответам на вопросы, выполнению тестовых заданий

«Отлично/зачтено» - выставляется обучающемуся, если количество правильных ответов на вопросы составляет 100 – 90% от общего объема заданных вопросов;

«Хорошо/зачтено» - выставляется обучающемуся, если количество правильных ответов на вопросы – 89 – 76% от общего объема заданных вопросов;

«Удовлетворительно/зачтено» - выставляется обучающемуся, если количество правильных ответов на тестовые вопросы – 75–60 % от общего объема заданных вопросов;

«Неудовлетворительно/ не зачтено» - выставляется обучающемуся, если количество правильных ответов – менее 60% от общего объема заданных вопросов.

Критерии формирования оценок по результатам выполнения заданий

«Отлично/зачтено» – ставится за работу, выполненную полностью без ошибок и недочетов.

«Хорошо/зачтено» – ставится за работу, выполненную полностью, но при наличии в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочета, не более трех недочетов.

«Удовлетворительно/зачтено» – ставится за работу, если обучающийся правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов, не более одной грубой и одной негрубой ошибки, не более трех негрубых ошибок, одной негрубой ошибки и двух недочетов.

«Неудовлетворительно/не зачтено» – ставится за работу, если число ошибок и недочетов превысило норму для оценки «удовлетворительно» или правильно выполнено менее 2/3 всей работы.

Критерии формирования оценок по зачету

«Зачтено» – обучающийся приобрел необходимые умения и навыки, продемонстрировал навык практического применения полученных знаний, не допустил логических и фактических ошибок или незначительные ошибки и неточности.

«Не зачтено» – обучающийся демонстрирует фрагментарные знания изучаемого курса; отсутствуют необходимые умения и навыки, допущены существенные или грубые ошибки.

Виды ошибок:

- *грубые ошибки: незнание основных понятий, правил, норм; незнание приемов решения задач; ошибки, показывающие неправильное понимание условия предложенного задания.*

- *негрубые ошибки: неточности формулировок, определений; нерациональный выбор хода решения.*

- *недочеты: нерациональные приемы выполнения задания; отдельные погрешности в формулировке выводов; небрежное выполнение задания.*