

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
ИНСТИТУТ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПРИАЗОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор

ИСПО ФББОУ ВО «ПГТУ»

И.Ф. Литвиненко

2023 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.02 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта

по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (автомобильном)

Мариуполь

2023

ОДОБРЕНА
Цикловой комиссией
Экономики и сервиса
(наименование комиссии)

Протокол № 1
от «20» августа 2023г.

Председатель ЦК
Л.К. Алексеева
(подпись) /Алексеева Л.К./
(фамилия и инициалы)

Разработана на основе Федерального
государственного образовательного
стандарта по специальности среднего
профессионального образования
43.02.06 Сервис на транспорте
(автомобильном) (Приказ Министерства
образования и науки Российской
Федерации от «07» мая 2014 г. №470
(ред. от «13» июля 2021 г.))

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора
по учебно-методической работе
Т.С. Олейникова
(подпись) Т.С. Олейникова
«10» 09 2023 г.

Разработчики:

1. Погорелова О.В., преподаватель I категории

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	9
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	22
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	26

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.02 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта

1.1 Область применения программы профессионального модуля

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.02 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта является частью образовательной программы СПО в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (автомобильном)

1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид профессиональной деятельности Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта и соответствующие ему общие, профессиональные компетенции:

1.2.1. Перечень общих компетенций:

Код	Наименование общих компетенций и личностных результатов
ОК 01	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 02	Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 03	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.
ОК 04	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 05	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.
ОК 06	Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 07	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.
ОК 08	Самостоятельно определять задачи профессионального и

	личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 09	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

1.2.2. Перечень профессиональных компетенций:

Код	Наименование общих компетенций и личностных результатов
ПК 2.1	Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия транспорта.
ПК 2.2	Организовывать обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта.
ПК 2.3	Организовывать обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

иметь практический опыт:

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

знать:

- назначение информационно-справочных и консалтинговых систем на транспорте;
- организацию связи на транспорте;
- технические средства связи, применяемые в производственно-диспетчерской системе управления сервисом на транспорте;
- технологию информационно-справочного обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта;
- правила и условия перевозок особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями);
- перечень услуг комнаты матери и ребенка;

- технологию обслуживания особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта;
- перечень и технологию оказания услуг пассажирам в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.

уметь:

- работать с техническими средствами связи;
- своевременно предоставлять пассажирам информацию о прибытии и отправлении транспорта;
- осуществлять справочное обслуживание пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта;
- осуществлять обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта;
- осуществлять обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта;

Вариативная часть – не предусмотрено.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Объем образовательной программы, час	Объем образовательной программы, час						Самостоятельная работа, час	
			Объем образовательной программы, час	Обучение по МДК, час				Учебная, час		Производственная, час
				Всего, час	теоретическое обучение, час	лабораторные работы и практические занятия, час	курсовый проект (работа), час			
ПК 2.1-2.3	Раздел 1 МДК 02.01 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта	289	200	100	70	30	-	-	89	
ПК 2.1-2.3	Учебная практика, часов	108					108			
ПК 2.1-2.3	Производственная практика, часов	144						144		
	Всего	541	200	100	70	30	-	108	89	

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1 ПМ.02			
МДК 02.01 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта			
Тема 1. Обеспечение организации сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта.	Содержание учебного материала		1
	1. Виды сервисных услуг на объектах транспорта и транспортной инфраструктуры.	2	
	2. Функции центров сервисного обслуживания на транспорте.	2	
	3. Понятие об услуге, сочетание процессов производства услуги и обслуживание конкретного потребителя.	2	
	4. Задачи и функции служб организации перевозок.	2	
	5. Иерархическая структура Федеральной транспортной.	2	
	6. Организация работы транспортных предприятий.	2	
	7. Порядок лицензирования и сертификации.	2	
	8. Требования к процессам предоставления сервисных услуг на воздушном транспорте.	2	
	9. Требования к персоналу аэропортов.	2	
	10. Качество. Показатели качества.	2	
	11. Организация претензионной работы.	2	
	Практические занятия		
	1. Анализ функционирования сервис центров на объектах транспортной инфраструктуры.	2	
	2. Определение жизненного цикла услуги.	2	
	3. Порядок предоставления услуг транспорта	2	
	4. Предоставление услуг при перевозке грузов.	2	
	5. Анализ организационной структуры транспортного предприятия.	2	
	6. Анализ организации работы аэропорта, подразделений и служб.	2	
	7. Ознакомление со структурой службы организации пассажирских перевозок.	2	

	<p>8. Анализ должностных обязанностей сотрудников аэропортов.</p> <p>9. Анализ показателей качества предоставления услуг согласно стандарту ИСО 900</p> <p>10. Методика определения параметров качества согласно контрольной карты Шухарта.</p> <p>11. Обслуживание конкретного потребителя</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>4</p>	
	<p>Самостоятельная работа обучающихся Подготовить доклад на тему: Объекты сервиса на транспортном предприятии Федеральный транспорт. Системы организации работы транспортных предприятий. Функционал центров сервисного обслуживания и их значение в системе обслуживания пассажиров. Функциональные особенности транспортных предприятий. Что такое качество? Принципы оценки качественных показателей.</p>		
<p>Тема 2. Организация услуг в сфере транспорта.</p>	<p>Содержание учебного материала</p>	<p>2</p>	
<p>1</p>	<p>Структура и функции туристических агентств в сфере предоставления транспортных услуг.</p>	<p>2</p>	
<p>2</p>	<p>Нормативно правовая база в системе предоставления транспортно-туристических услуг.</p>	<p>2</p>	
<p>3</p>	<p>Порядок обслуживания клиента в туристических агентствах.</p>	<p>2</p>	
<p>4</p>	<p>Порядок обслуживания пассажиров в туристических агентствах.</p>	<p>2</p>	
<p>5</p>	<p>Порядок осуществления перевозок с коммерческими и некоммерческими целями.</p>	<p>2</p>	
<p>6</p>	<p>Порядок предоставления сервисных услуг при осуществлении перевозок с коммерческими целями.</p>	<p>2</p>	
<p>7</p>	<p>Коммерческая деятельность при осуществлении перевозочного процесса.</p>	<p>2</p>	
<p>8</p>	<p>Планирование осуществления коммерческих операций на транспорте.</p>	<p>2</p>	
<p>9</p>	<p>Оценка получения коммерческой прибыли перевозчиком.</p>	<p>2</p>	
	<p>Практические занятия</p>		
<p>1.</p>	<p>Нормативно правовая база при оформлении транспортно-туристического продукта. (семинар)</p>	<p>2</p>	
<p>2.</p>	<p>Правовое регулирование перевозочного процесса.</p>	<p>2</p>	
<p>3.</p>	<p>Нормативная документация ИКАО и ИАТА</p>	<p>2</p>	
	<p>Самостоятельная работа обучающихся . подготовить доклад на тему: Законодательная база в сфере предоставления услуг. Специфика перевозок с коммерческими и не коммерческими целями.</p>	<p>10</p>	

	Порядок обслуживания клиента в туристических агентствах. Основные положения международных нормативных документов ИКАО ИАТА	1
Тема 3 Основы сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта	Содержание учебного материала 1. Порядок обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта. 2. Особенности обслуживания транзитных и трансфертных пассажиров. 3. Порядок обслуживания пассажиров со служебными билетами. 4. Порядок обслуживания отдельных категорий пассажиров Практические занятия 1. Порядок проезда несопровождаемых детей. 2. Особенности при обслуживании пассажиров vip класса. 3. Особенности перевозки пассажиров с ограниченными возможностями здоровья. Самостоятельная работа обучающихся. Подготовить доклад на тему: Законодательная база в сфере предоставления услуг. Специфика перевозок с коммерческими и не коммерческими целями. Порядок обслуживания клиента в туристических агентствах.	2
Тема 4 Основы сервиса и обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта	Содержание учебного материала 1. Обслуживание пассажиров при добровольном или вынужденном изменении условий перевозки. 2. Порядок рассмотрения претензий и исков при осуществлении перевозки грузов. 3. Особенности сервиса при перевозке негабаритного груза. 4. Обработка почтовых отправления в пунктах отправления и прибытия транспорта. 5. Ознакомление с правилами и нормами провоза багажа. 6. Методика обработки почтовых отправлений отправления (прибывающего) рейса, трансфертная почта. 7. Порядок организаций действий служб при обнаружении утерянной почты, а также без документов и ярлыков. 8. Обслуживание служебных отправления. 9. Особенности при предоставлении сервисных услуг при перевозке отдельных видов багажа 10. Функциональные обязанности грузового агента 11. Особенности перевозки «нежелательных» пассажиров Практические занятия	2

	<p>1.Предоставление дополнительных услуг в пунктах прибытия и отправления транспорта.</p> <p>2.Сравнительный анализ требований законодательства по перевозке несопровождаемых детей.</p> <p>3.Порядок предоставления услуг по перевозке багажа</p> <p>4.Порядок определения норм упаковки багажа.</p> <p>5.Порядок предъявления груза к перевозке.</p> <p>6.Анализ методик осуществления погрузочно-разгрузочных операций на объектах транспортной инфраструктуры перевозчика</p> <p>7.Анализ методик осуществления погрузочно-разгрузочных операций на объектах транспортной инфраструктуры грузоотправителя (грузополучателя).</p> <p>8.Оформление транспортных документов с использованием автоматизированных систем управления</p> <p>9.Порядок автоматизированной обработки почтовых отправок на объектах транспортной инфраструктуры</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>21</p>	
<p>Тема 5 Психология обслуживания пассажиров в пунктах прибытия и отправления транспорта</p>	<p>Содержание учебного материала</p> <p>1 Психологические особенности сервисной работы; общение как инструмент профессиональной деятельности.</p> <p>2 Особенности поведения при обслуживании клиента.</p> <p>3 Стили обслуживания клиентов в сервис центрах.</p> <p>4 Свойства личности как субъекта общения. Коммуникативная компетентность.</p> <p>5 Речевой этикет. Работа в конфликтных ситуациях</p> <p>6 Конфликт и пути решения.</p> <p>7 Вербальное и невербальное общение.</p> <p>8 Технологии невербального общения</p> <p>Практические занятия</p> <p>1. Анализ выхода сотрудника из конфликтной ситуации</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>	<p>1</p>

	<p>2. Самодиагностика стили взаимодействия.</p> <p>3. Подстройка под тип пассажира</p>	<p>2</p> <p>2</p>
	<p>Самостоятельная работа обучающихся подготовить доклад на тему: Невербальное общение с пассажирами. Виды конфликтов и их решение. Психологические особенности сервисной работы. Стили обслуживания клиентов. Психологическое воздействие и принципиальная зависимость конфликтов.</p>	<p>10</p>
<p>Тема 6 Организация перевозок на автомобильном транспорте</p>	<p>Содержание учебного материала</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Этапы обслуживания пассажиров 2 Обязанности и правила поведения пассажира при перевозке. Правила пассажира. 3 Обслуживание пассажиров разных классов. 4 Процедуры по обслуживанию пассажиров. 5 Процедуры по обработке багажа. 6 Общие требования к организации обеспечения условий доступности услуг 7 Организация перевозок товаров автомобильным транспортом. Контроль загрузки. 	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>
	<p>Практические занятия</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Предоставление спектра услуг пассажирам. 2 Сравнительный анализ услуг предоставляемых пассажирам на автомобильном транспорте 3 Особенности обслуживания пассажиров с ограниченными возможностями здоровья 4 Перевозочные документы 5 Анализ перевозок на дальнемагистральных маршрутах 6 Групповая перевозка детей; несопровождаемые дети от 5 до 12(16) лет 	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>
	<p>Самостоятельная работа обучающихся подготовить доклад на тему: Особенности обслуживания пассажиров с ограниченными возможностями. Услуги предоставляемые пассажирам на автомобильном транспорте Обеспечение благоприятной среды для пассажиров. Федеральный транспорт.</p>	<p>12</p>
<p>Тематика курсовых работ по дисциплине МДК 02.01 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта Структура, функции и задачи пассажирского автовокзала.</p>		

<p>Обслуживание пассажиров в пунктах прибытия и отправления транспорта. Оценка качества услуг оказываемых в пунктах прибытия и отправления транспорта. Определение оптимальных возможностей обслуживания пассажиров в vip – залах и бизнес – салонах пунктов отправления и прибытия транспорта. Повышение культуры обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта. Теоретические услуги и качество в пунктах отправления и прибытия транспорта.</p>	<p>*</p>	<p>108</p>
<p>Учебная практика ПП.02</p>		<p>144</p>
<p>Производственная практика (по профилю специальности) ПП.02</p>	<p>Всего:</p>	<p>541</p>

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению
Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинеты: Сервисного обслуживания на транспорте

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- учебная доска;
- наглядные пособия;
- комплект учебно-методической документации.

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- средства мультимедиа;
- проектор;
- интерактивная доска;
- подключение к Интернету.
-

Реализация программы модуля предполагает обязательную производственную практику.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1. Основная литература

1. Основы организации билетно-кассовой работы. Атанова М.А., Шутов И.Н. М.: ГОУ «УМЦЖДТ», 2017
2. Багажные перевозки Семищенко В.Н. «Маршрут», 2016.
3. Сервис на транспорте Николашин В.М. Издательский центр «Академия» 2016
4. Пассажирские перевозки Семищенко В.Н. «Маршрут», 2017.

3.2.2. Дополнительная литература

1. Организация перевозок грузов Семёнов В.М. Академия, 2018.
2. Основы международного воздушного сообщения В.Г.Афанасьев Москва 2016
3. Атмосфера сервиса М.А.Солнцев, А.М.Козлова НОЧУ СПО «Авиашкола Аэрофлота» 2018

4. 1. Александров, О. А. Логистика : учебное пособие / О. А. Александров. - Москва : ИНФРА-М, 2020. - 217 с.
5. 2. Аникин, Б. А. Логистика производства: теория и практика : учебник и практикум для вузов / Б. А. Аникин, Р. В. Серышев, В. А. Волочиенко ; ответственный редактор Б. А. Аникин. - Москва : Издательство Юрайт, 2021. - 454 с.
6. 3. Неруш, Ю. М. Логистика : учебник для вузов / Ю. М. Неруш, А. Ю. Неруш. - 5-е изд., перераб. и доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2022. - 454 с.
7. 4. Неруш, Ю. М. Планирование и организация логистического процесса : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ю. М. Неруш, С. А. Панов, А. Ю. Неруш. - Москва : Издательство Юрайт, 2022. - 422 с.

3.2.3. Интернет-ресурсы

1. Официальный сайт ПАО «Аэрофлот» <https://www.aeroflot.ru/ru-ru>
2. Официальный сайт Школа аэрофлота <https://www.avb.ru/>
3. Официальный сайт международный аэропорт Шереметьево <https://www.svo.aero/ru/main>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, личностных результатов, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Формы и методы оценки
<p>ОК.1 – Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p> <p>ОК.2 – Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p> <p>ОК.3 – Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.</p> <p>ОК.4 – Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p> <p>ОК.5 – Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.</p> <p>ОК.6 – Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p> <p>ОК.7 – Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных,</p>	<p style="text-align: center;">«отлично»</p> <p>Обучающийся имеет глубокие исчерпывающие знания всего программного материала, дает правильное определение основных понятий дисциплины; может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры; излагает материал последовательно и логично, правильно отвечает на дополнительные вопросы.</p> <p style="text-align: center;">«хорошо»</p> <p>Обучающийся имеет твердые и достаточно полные знания всего программного материала, правильное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов, но при ответе допускает 1-2 ошибки или недочета, которые сам же исправляет.</p> <p style="text-align: center;">«удовлетворительно»</p> <p>Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий, не умеет достаточно и глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести примеры, излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.</p>	<p>Устный индивидуальный опрос; выполнение практических заданий, решение ситуационных задач; самостоятельная работа; дифференцированный зачет; курсовой проект; отчет по производственной практике.</p>

<p>организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.</p> <p>ОК.8 – Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p> <p>ОК.9 – Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.</p> <p>ПК 2.1 – Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия транспорта.</p> <p>ПК 2.2 – Организовывать обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта.</p> <p>ПК 2.3 – Организовывать обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.</p>	<p>«неудовлетворительно»</p> <p>Обучающийся обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений, не понимает сущности излагаемых вопросов, беспорядочно и неуверенно излагает материал.</p>	
---	---	--