

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

Рабочая программа дисциплины (модуля)

**ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ СЛУЖБ СЕРВИСА НА
ТРАНСПОРТЕ**

Направление и направленность (профиль)
43.03.01 Сервис. Сервис на транспорте

Год набора на ОПОП
2019

Форма обучения
очная

Владивосток 2020

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Организация и управление деятельностью служб сервиса на транспорте» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (утв. приказом Минобрнауки России от 08.06.2017г. №514) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 05.04.2017 г. N301).

Составитель(и):

*Слесарчук И.А., кандидат технических наук, доцент, Кафедра дизайна и технологий,
Irina.Slesarchuk@vvsu.ru*

*Тунгусова Е.В., кандидат экономических наук, доцент, Кафедра дизайна и технологий,
Tungusova.E@vvsu.ru*

Утверждена на заседании кафедры дизайна и технологий от 24.03.2020 , протокол № 11

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)
Клочко И.Л.

| | |
|---|-----------------|
| ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ | |
| Сертификат | 1575737265 |
| Номер транзакции | 000000000479B7B |
| Владелец | Клочко И.Л. |

1 Цель, планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

Целью освоения дисциплины «Организация и управление деятельностью служб сервиса на авиатранспорте» является развитие у студентов профессиональных качеств, направленных на изучение теоретических основ и получение практических навыков организации и управления деятельностью сервисных служб в аэропорту и на воздушном транспорте, позволяющих обеспечить необходимый уровень качества предоставления основных и дополнительных услуг пассажирам и другим группам клиентов авиапредприятий.

Задачи освоения дисциплины

- освоение современной законодательной и нормативной базы для обеспечения деятельности и управления сервисными службами в аэропорту и на воздушном транспорте;
- развитие навыков определения обязанностей, прав и ответственности для подчиненного персонала служб сервиса на авиапредприятии;
- освоение теоретических основ управленческой деятельности и формирование умений их практического использования;
- решение организационных задач в практической деятельности специалистов служб сервиса на авиапредприятии;
- формирование навыков принятия решений в различных ситуациях, включая критические и чрезвычайные;
- разработка организационной структуры производственного подразделения;
- разработка и обоснование предложений по совершенствованию работы служб сервиса на авиапредприятии.

Планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю), являются знания, умения, навыки. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции, формируемые в результате изучения дисциплины (модуля)

| Название ОПОП ВО, сокращенное | Код и формулировка компетенции | Код и формулировка индикатора достижения компетенции | Результаты обучения по дисциплине | | |
|-------------------------------|---|---|-----------------------------------|-------------------------|--|
| | | | Код результата | Формулировка результата | |
| 43.03.01 «Сервис» (Б-СС) | ПКВ-7 : Способен осуществлять деятельность по управлению персоналом | ПКВ-7.1к : Принимает участие в оценке компетентности и эффективности деятельности персонала | РД1 | Знание | основы организации и планирования деятельности служб сервиса авиапредприятий ; |
| | | | РД1 | Умение | осуществлять деятельность, связанную с руководством или действиями отдельных сотрудников служб сервиса авиапредприятий |
| | | | РД2 | Знание | принципы и методы организации и управления служб сервиса на авиапредприятии |
| | | ПКВ-7.2к : Осуществляет деятельность по обеспечению и использованию персонала | РД1 | Знание | основы организации и планирования деятельности служб сервиса авиапредприятий ; |
| | | | РД1 | Умение | осуществлять деятельность, связанную с руководством или действиями отдельных сотрудников служб сервиса авиапредприятий |
| | | | РД2 | Знание | принципы и методы организации и управления служб сервиса на авиапредприятии |

2 Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Дисциплина направлена на формирование понимания основных принципов и методов управления службами сервиса авиапредприятия, необходимых для успешного осуществления технологического процесса обслуживания пассажиров и клиентов авиапредприятия.

Дисциплина «Организация и управление деятельностью служб сервиса на авиатранспорте» входит в блок дисциплин по выбору вариативной части и является важной составной частью учебного процесса при подготовке специалистов в сфере авиации.

3. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

| Название ОПОП ВО | Форма обучения | Часть УП | Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО) | Трудо-емкость (З.Е.) | Объем контактной работы (час) | | | | | СРС | Форма аттес-тации | |
|------------------|----------------|----------|------------------------------------|----------------------|-------------------------------|------------|-------|------|----------------|-----|-------------------|-----|
| | | | | | Всего | Аудиторная | | | Внеауди-торная | | | |
| | | | | | | лек. | прак. | лаб. | ПА | | | КСР |
| 43.03.01 Сервис | ОФО | Б1.В | 7 | 4 | 61 | 20 | 40 | 0 | 1 | 0 | 83 | Э |

4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

4.1 Структура дисциплины (модуля) для ОФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ОФО

| № | Название темы | Код ре-зультата обучения | Кол-во часов, отведенное на | | | | Форма текущего контроля |
|---|---|--------------------------|-----------------------------|-------|-----|-----|--|
| | | | Лек | Практ | Лаб | СРС | |
| 1 | Понятие организации деятельности персонала. Организационная структура и основные принципы ее построения | РД1 | 4 | 2 | 0 | 13 | тест |
| 2 | Структурно-функциональный анализ деятельности персонала | РД1, РД1, РД2 | 2 | 2 | 0 | 10 | тест |
| 3 | Организационная структура и функции службы организации перевозок (СОП) | РД1 | 2 | 8 | 0 | 10 | контроль выполнения практического задания |
| 4 | Порядок работы СОП в период «сбойных» ситуаций | | 2 | 4 | 0 | 10 | тест, контроль выполнения практических заданий |

| | | | | | | | |
|-------------------------|---|----------|-----------|-----------|----------|-----------|---|
| 5 | Организационная структура и функции службы организации почтово-грузовых перевозок (СОПГП) | | 4 | 4 | 0 | 10 | тест, контроль выполнения практического задания |
| 6 | Управление персоналом на авиапредприятии | | 2 | 8 | 0 | 10 | тест; контроль выполнения практического задания |
| 7 | Планирование и контроль как функции управления деятельностью служб сервиса на авиапредприятии | РД1, РД2 | 2 | 6 | 0 | 10 | тест, контроль выполнения практического задания |
| 8 | Методы анализа информации о деятельности служб сервиса на авиатранспорте | | 2 | 6 | 0 | 10 | контроль выполнения проекта |
| Итого по таблице | | | 20 | 40 | 0 | 83 | |

4.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО

Тема 1 Понятие организации деятельности персонала. Организационная структура и основные принципы ее построения.

Содержание темы: Трактовка термина «организация». Отличительные черты организации как социальной группы. Подходы к толкованию понятия «организация деятельности». Понятие организационной структуры, ее элементы, виды связей. Типы организационных структур. Факторы, влияющие на эффективность организационной структуры. Современные требования к организационным структурам.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция; образовательная технология учебная традиционная.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение теоретического материала.

Тема 2 Структурно-функциональный анализ деятельности персонала.

Содержание темы: Понятие и этапы проведения структурно-функционального анализа организации. Понятие «функция управления». Правила проведения структурно-функционального анализа и методы его практической реализации. Технологии бизнес-инжиниринга.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция; образовательная технология учебная традиционная.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение теоретического материала.

Тема 3 Организационная структура и функции службы организации перевозок (СОП).

Содержание темы: Лекция: Организационно-управленческая структура авиапредприятия. Основные функции и задачи службы организации перевозок (СОП). Организационная структура СОП. Функции специалистов СОП. Нормативная документация при организации работы СОП. Взаимодействие СОП с другими службами и подразделениями аэропортового предприятия и авиакомпании при выполнении технологического процесса. Практические занятия: 1. Изучение должностных обязанностей сотрудников СОП с использованием тарифно-квалификационного справочника профессий. 2. Составление матриц функциональной ответственности. 3. Построение структурно-функциональной модели СОП .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, практическое занятие; образовательные технологии: учебная традиционная, учебно-профессиональная.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение теоретического

материала; подготовка материала для практических занятий.

Тема 4 Порядок работы СОП в период «сбойных» ситуаций.

Содержание темы: Лекция: Понятие «сбойная» ситуация в организации пассажирских перевозок. Законодательная база по урегулированию «сбойных» ситуаций. Порядок действий сотрудников СОП при «сбойной» ситуации Практические занятия: Изучение нормативной документации по урегулированию «сбойных» ситуаций сотрудниками СОП. Решение кейс-задач.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция; практические занятия; образовательные технологии: учебная традиционная и учебно-профессиональная.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение нормативной базы, составление кейс-задач.

Тема 5 Организационная структура и функции службы организации почтово-грузовых перевозок (СОПГП).

Содержание темы: Лекция: Функции и задачи службы организации почтово-грузовых перевозок (СОПГП). Организационная структура СОПГП. Нормативная документация при организации работы СОПГП. Должностные обязанности персонала СОПГП Практические занятия: Изучение нормативной документация при организации работы СОПГП. Решение кейс-задач.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, практическое занятие; образовательные технологии: учебная традиционная, учебно-профессиональная.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение теоретического материала, составление кейс-задач.

Тема 6 Управление персоналом на авиапредприятии.

Содержание темы: Лекция: Алгоритм эффективного управления. Типы власти, применяемые руководителем. Типы работников. Стили руководства. Коллективные методы принятия решений. Делегирование полномочий. Основные положения менеджмента персонала: отбор, обучение и переподготовка, аттестация. Методы мотивации сотрудников. Корпоративная культура авиапредприятия. Примерные правила поведения сотрудника авиапредприятия Практические занятия: 1. Определение мотивации студентов группы по Герчикову, Маслоу. 2. Определение типа корпоративной культуры в группе. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, практическое занятие; образовательные технологии: учебная традиционная, учебно-профессиональная.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение теоретического материала, обработка и интерпретация результатов тестирования.

Тема 7 Планирование и контроль как функции управления деятельностью служб сервиса на авиапредприятии.

Содержание темы: Лекция: Значение планирования как функции управления. Основные принципы и методы планирования. Основные плановые показатели и способы их расчета. Организация процесса планирования деятельности служб сервиса Практическое занятие: Определение оптимального стиля руководства, составление плана-графика работ служб сервиса авиапредприятия.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, практическое занятие; образовательные технологии: учебная традиционная, учебно-профессиональная.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение теоретического материала, сбор материала для практического занятия, подготовка отчета.

Тема 8 Методы анализа информации о деятельности служб сервиса на авиатранспорте.

Содержание темы: Лекция: Методы сбора информации о деятельности служб сервиса на авиатранспорте. Методика оценки качества аэропортовых услуг. Практическое занятие: Проведение анкетирования по оценке пассажирами работы сотрудников служб сервиса авиапредприятия.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, практическое занятие; образовательные технологии: учебная традиционная, учебно-профессиональная, квазипрофессиональная.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение теоретического материала; сбор и обработка информации, полученной в ходе анкетирования.

5 Методические указания для обучающихся по изучению и реализации дисциплины (модуля)

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины и по обеспечению самостоятельной работы

Лекционный курс раскрывает основные положения каждой темы, освещает степень разработанности и существующие проблемы их изучения, раскрывает способы анализа исследуемых явлений.

Проведение практических занятий предполагает конкретизацию и углубленную проработку лекционного материала, закрепление изучаемых вопросов путем соединения полученных теоретических знаний с решением конкретных практических задач в области изучения теоретических основ организации и управления деятельностью структурных подразделений авиапредприятия.

Подготовка к практическим занятиям позволяет: расширить кругозор; ознакомиться со значительным количеством литературы; способствует приобретению студентами навыков самостоятельного творческого решения практических задач; развивает мышление; приобщает будущего бакалавра к практической деятельности в рамках выбранного направления. В качестве самостоятельной работы предполагается изучение законодательной и нормативной базы в области обеспечения деятельности и управления сервисными службами в аэропорту и на воздушном транспорте, подготовка сообщений, поиск информации в сети Интернет, выполнение творческих проектов в виде презентаций.

В учебном процессе с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся используются активные и интерактивные формы проведения занятий (проблемные лекции, дискуссии) в сочетании с внеаудиторной (самостоятельной) работой.

Самостоятельная подготовка студентов к решению кейс-задач, используемым на практических занятиях включает в себя:

- изучение нормативной базы по изучаемой теме;
- подбор и формулирование студентами ситуации, отражающей заданную тему (проблему) в виде кейс-задачи;
- формулирование правильного решения со ссылкой на соответствующий документ.

Презентации должны включать в себя не менее 15 слайдов с наглядной демонстрацией визуального материала, раскрывающего сущность соответствующей темы.

Требованиями к созданию презентаций служат:

- к содержанию – демонстрация глубокого понимания описываемых процессов, хорошо структурированный, логично организованный материал, представление интересных материалов, грамотное использование специальной терминологии;
- к визуальной подаче материала – соответствие оформления слайдов содержанию, грамотный подбор параметров шрифта (текст должен хорошо читаться), четко

структурированный небольшого объема текст на одном слайде, отсутствие грамматических и синтаксических ошибок.

Самостоятельная работа студентов направлена на углубление полученных знаний и умений, самостоятельное изучение некоторых тем курса, подбор и подготовку материала для выполнения практических занятий; в ответах на контрольные вопросы для оценки качества усвоения дисциплины.

При изучении курса «Организация и управление деятельностью служб сервиса на авиатранспорте» следует, прежде всего, использовать законодательную и нормативную базу, принятую в области воздушного транспорта, учебники, учебные пособия, указанные в списке основной и дополнительной литературы, а также Интернет-ресурсы; полнотекстовые базы данных, расположенные на сайте ВГУЭС в разделе: Библиотека. Список литературы, представленный в учебной программе, содержит информационно-аналитический материал, который всесторонне раскрывает содержание дисциплины и обеспечивает эффективность самостоятельной работы студентов при подготовке к занятиям.

Для контроля качества освоения дисциплины используется система рейтинговой оценки в соответствии с СК-СТО-ПЛ-04-1.113-2014 «Рейтинговая система оценки успеваемости студентов». Оценка «отлично» на экзамене ставится при условии получения баллов в сумме от 91 до 100 баллов; «хорошо» – 76-90; «удовлетворительно» – 61-75 баллов.

Для студентов очной формы обучения проводится первая и вторая текущая аттестация, на основании которых выставляется промежуточная (семестровая) аттестация в семестре. На первую текущую аттестацию выносятся 40 баллов, на вторую - 60 баллов. Общее распределение баллов:

- лекции (32 балла);
- практические занятия (48 баллов);
- экзамен (20 баллов).

Для студентов заочной формы обучения промежуточная (семестровая) аттестация по дисциплине проводится в период лабораторно-экзаменационной сессии по окончании срока прочтения дисциплины. На промежуточную (семестровую) аттестацию выносятся 100 баллов.

5.2 Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

6 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю) созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков,

а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

7.1 Основная литература

1. Кибанов А. Я. Управление персоналом: вариативные учебные дисциплины, курсовые проекты. Бакалаврская программа "Управление персоналом организации" : Учебное пособие [Электронный ресурс] : Инфра-М , 2020 - 315 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=355755>

2. Костромина Елена Владимировна. Авиатранспортный маркетинг : Учебник [Электронный ресурс] : ИНФРА-М , 2018 - 360 - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=967290>

3. Минева Оксана Карловна. Управление персоналом организации: технологии управления развитием персонала : Учебник [Электронный ресурс] : ИНФРА-М , 2017 - 160 - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=780502>

7.2 Дополнительная литература

1. Логинова Наталья Анатольевна. Планирование на предприятии транспорта : Учебное пособие [Электронный ресурс] : ИНФРА-М , 2014 - 320 - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=461796>

7.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):

1. Воздушный кодекс Российской Федерации" от 19.03.1997 N 60-ФЗ (ред. от 13.07.2015) (с изм. и доп., вступ. в силу с 24.07.2015). [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://vozkod.ru/>

2. Елисеев, Б. П. Воздушные перевозки (законодательство, комментарии, судебная практика) [Электронный ресурс] / Б. П. Елисеев. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. — 424 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=511982#>

3. Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM - Режим доступа: <https://znanium.com/>

4. Open Academic Journals Index (OAJI). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>

5. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prlib.ru/>

6. Информационно-справочная система "Консультант Плюс" - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

8 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения

Основное оборудование:

- Проектор

Программное обеспечение:

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

Фонд оценочных средств
для проведения текущего контроля
и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

**ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ СЛУЖБ СЕРВИСА НА
ТРАНСПОРТЕ**

Направление и направленность (профиль)
43.03.01 Сервис. Сервис на транспорте

Год набора на ОПОП
2019

Форма обучения
очная

Владивосток 2020

1 Перечень формируемых компетенций

| Название ОПОП ВО, сокращенное | Код и формулировка компетенции | Код и формулировка индикатора достижения компетенции |
|-------------------------------|---|---|
| 43.03.01 «Сервис» (Б-СС) | ПКВ-7 : Способен осуществлять деятельность по управлению персоналом | ПКВ-7.1к : Принимает участие в оценке компетентности и эффективности деятельности персонала |
| | | ПКВ-7.2к : Осуществляет деятельность по обеспечению и использованию персонала |

Компетенция считается сформированной на данном этапе в случае, если полученные результаты обучения по дисциплине оценены положительно (диапазон критериев оценивания результатов обучения «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»). В случае отсутствия положительной оценки компетенция на данном этапе считается несформированной.

2 Показатели оценивания планируемых результатов обучения

Компетенция ПКВ-7 «Способен осуществлять деятельность по управлению персоналом»

Таблица 2.1 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

| Код и формулировка индикатора достижения компетенции | Результаты обучения по дисциплине | | | Критерии оценивания результатов обучения |
|---|-----------------------------------|----------------|--|--|
| | Код результата | Тип результата | Результат | |
| ПКВ-7.1к : Принимает участие в оценке компетентности и эффективности деятельности персонала | РД1 | Знание | основы организации и планирования деятельности служб сервиса авиапредприятий ; | полнота знаний основ организации и планирования деятельности служб сервиса авиапредприятий ; |
| | РД1 | Умение | осуществлять деятельность, связанную с руководством или действиями отдельных сотрудников служб сервиса авиапредприятий | корректно осуществлять деятельность, связанную с руководством или действиями отдельных сотрудников служб сервиса авиапредприятий |
| | РД2 | Знание | принципы и методы организации и управления служб сервиса на авиапредприятии | полнота знаний принципов и методов организации и управления служб сервиса на авиапредприятии |
| ПКВ-7.2к : Осуществляет деятельность по обеспечению и использованию персонала | РД1 | Знание | основы организации и планирования деятельности служб сервиса авиапредприятий ; | полнота знаний основ организации и планирования деятельности служб сервиса авиапредприятий ; |
| | РД1 | Умение | осуществлять деятельность, связанную с руководством или действиями отдельных сотрудников служб сервиса авиапредприятий | корректно осуществлять деятельность, связанную с руководством или действиями отдельных сотрудников служб сервиса авиапредприятий |
| | РД2 | Знание | принципы и методы организации и управления служб сервиса на авиапредприятии | полнота знаний принципов и методов организации и управления служб сервиса на авиапредприятии |

Таблица заполняется в соответствии с разделом 2 Рабочей программы дисциплины (модуля).

3 Перечень оценочных средств

Таблица 3 – Перечень оценочных средств по дисциплине (модулю)

| Контролируемые планируемые результаты обучения | Контролируемые темы дисциплины | Наименование оценочного средства и представление его в ФОС | | |
|--|---|--|--|--------------------|
| | | Текущий контроль | Промежуточная аттестация | |
| Очная форма обучения | | | | |
| РД1 | Знание : основы организации и планирования деятельности служб сервиса авиапредприятий ; | 1.1. Понятие организации и деятельности персонала. Организационная структура и основные принципы ее построения | Собеседование | Контрольная работа |
| | | 1.2. Структурно-функциональный анализ деятельности персонала | Собеседование | Контрольная работа |
| | | 1.3. Организационная структура и функции службы организации перевозок (СОП) | Собеседование | Контрольная работа |
| | | 1.7. Планирование и контроль как функции управления деятельностью служб сервиса на авиапредприятии | Собеседование | Контрольная работа |
| РД1 | Умение : осуществлять деятельность, связанную с руководством или действиями отдельных сотрудников служб сервиса авиапредприятий | 1.2. Структурно-функциональный анализ деятельности персонала | Кейс-задача | Контрольная работа |
| | | | Собеседование | Контрольная работа |
| РД2 | Знание : принципы и методы организации и управления служб сервиса на авиапредприятии | 1.2. Структурно-функциональный анализ деятельности персонала | Собеседование | Контрольная работа |
| | | | 1.7. Планирование и контроль как функции управления деятельностью служб сервиса на авиапредприятии | Собеседование |

4 Описание процедуры оценивания

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточных аттестаций при помощи количественной оценки, выраженной в баллах. Максимальная сумма баллов по дисциплине (модулю) равна 100 баллам.

Распределение баллов по видам учебной деятельности

| Вид учебной деятельности | Оценочное средство | | | |
|--------------------------|--------------------|--------------------|-------------|-------|
| | собеседование | Контрольная работа | Кейс-задача | Итого |
| Лекции | 16 | | | 16 |

| | | | | |
|--------------------------|----|----|----|-----|
| Практические занятия | | | 64 | 64 |
| Промежуточная аттестация | | 20 | | 20 |
| Итого | 16 | 20 | 64 | 100 |

Сумма баллов, набранных студентом по всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

| Сумма баллов по дисциплине | Оценка по промежуточной аттестации | Характеристика качества сформированности компетенции |
|----------------------------|--------------------------------------|--|
| от 91 до 100 | «зачтено» / «отлично» | Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями и умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности. |
| от 76 до 90 | «зачтено» / «хорошо» | Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации. |
| от 61 до 75 | «зачтено» / «удовлетворительно» | Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации. |
| от 41 до 60 | «не зачтено» / «неудовлетворительно» | У студента не сформированы дисциплинарные компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков. |
| от 0 до 40 | «не зачтено» / «неудовлетворительно» | Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков. |

5 Примерные оценочные средства

5.1 Примерный перечень вопросов по темам

Собеседование

Примерный список вопросов к собеседованию

1. Дайте определение понятия организации;управления в транспортных компаниях
2. Назовите авиакомпании прекратившие свою деятельность
3. Назовите зарубежных авиаперевозчиков
4. Объясните что такое код авиакомпании
5. Классификация , формы собственности и организационная структура авиакомпании.
- 6.Основные показатели работы авиакомпаний.
7. Управление авиакомпаниями, общие и отличительные черты
8. Авиатранспортный менеджмент, основные принципы и положения.
9. Роль маркетинга в управлении деятельностью служб на транспорте
10. Какие концепции аэровокзалов Вам известны? Укажите основные достоинства и недостатки различных концепций.
11. Виды обязательных услуг для пассажиров в аэропортах?
12. Какие платные услуги можно получить в аэропортах?
13. Оказание каких услуг предусматривает информационное обслуживание пассажиров в аэровокзальном комплексе?
14. Что такое аэропортовая, неаэропортовая и неавиационная услуга? Приведите примеры всех трех видов услуг.

14. Методы обслуживания пассажиров в аэропорту. Способы регистрации и их характеристика. Функции агентов при регистрации рейсов с использованием АСУ отправлениями (DCS) или при ручной регистрации? Способы посадки пассажиров в ВС.

15. Обслуживание пассажиров по прилету.

16. Чем отличается технология обслуживания пассажиров внутренних и международных авиалиний?

13. Какие бывают багажные бирки?

14. Какие документы используются при оформлении пассажиров и багажа по вылету?

15. В чем состоят особенности обслуживания вылетающих пассажиров с ограниченными возможностями здоровья?

16. Особенности обслуживания VIP пассажиров.

17. В чем состоят особенности обслуживания транзитных и трансферных пассажиров.

18. Основные требования к обслуживанию несопровождаемых детей и их багажа.

19. В чем состоит обслуживание пассажиров, не допущенных на территорию страны и депортированных пассажиров?

20. Обработка прибывающего багажа.

21. Какие системы сортировки багажа используются при обработке багажа вылетающих пассажиров? Факторы, влияющие на выбор системы сортировки багажа.

22. В чем особенность обработки транзитного и трансферного багажа?

23. В чем заключается предполетный досмотр багажа?

24. Какие продукты предлагает SITA по багажным перевозкам?

Краткие методические указания

Собеседование рассчитано на выяснение объема знаний обучающегося по определенной теме. Готовиться к собеседованию необходимо последовательно, с учетом представленных контрольных вопросов по теме. Сначала следует определить место каждого контрольного вопроса в соответствующем разделе темы учебной программы, а затем внимательно прочитать и осмыслить рекомендованную рабочей программой учебную литературу. При этом полезно делать хотя бы самые краткие выписки и заметки. Работу над темой можно считать завершенной, если даны ответы на все контрольные вопросы и определения понятий по изучаемой теме.

Для обеспечения полноты ответа на контрольные вопросы и лучшего запоминания теоретического материала рекомендуется составлять план ответа на контрольный вопрос. Это будет способствовать успешному освоению материала и эффективному использованию его на практических занятиях. При подготовке необходимо также выявлять наиболее сложные, дискуссионные вопросы, с тем, чтобы обсудить их с преподавателем. При подготовке к собеседованию необходимо углубить и расширить ранее приобретенные знания.

Шкала оценки

| Оценка | Баллы | Описание |
|--------|-------|---|
| 5 | 2 | студент отвечает на все вопросы, иллюстрируя свой ответ примерами и демонстрируя дополнительные знания |
| 4 | 2 | студент отвечает на вопросы, иллюстрируя свой ответ примерами |
| 3 | 1 | студент отвечает на вопросы в кратком объеме лекционного курса и учебной литературы |
| 2 | 0 | Студент при ответе на вопросы демонстрирует фрагментарные знания лекционного курса и учебной литературы |

5.2 Задания для решения кейс-задачи

Кейс по управлению "Проблемы в транспортном отделе"

Информация о компании:

Фирма «Электро», расположенная в г. Москве, производит и поставляет в торговые организации стабилизаторы напряжения для электронной техники (телевизоры, компьютеры и т. п.). Доставка продукции производится фирмой по заявкам клиентов. Часть клиентов работает по предварительным заказам, и поставка осуществляется по заранее согласованному графику. Остальным клиентам отгрузка осуществляется в оперативном режиме. При этом критичным показателем является срок выполнения оперативной заявки.

«Электро» существует с 2008г., но значительное увеличение объема продаж произошло только в 2017 г., после прихода в компанию нового начальника отдела продаж. Существуют значительные сезонные колебания в объемах продаж и, соответственно, поставок. Летом наблюдается спад на 30-40% от среднемесячного уровня продаж, в октябре-ноябре - пик поставок, превышающий среднемесячный уровень на 25-30%. Таким образом, минимальная и максимальная месячные нагрузки могут отличаться в 2 раза. Для доставки продукции используется собственный автомобильный транспорт, который обслуживается бригадой из 10 водителей, за каждым из которых закреплен определенный грузовой автомобиль. 8 из них были наняты в течение последних 1,5 лет.

Все водители имеют большой опыт и высокую профессиональную квалификацию. Зарплата у водителей постоянная (оклад) и составляет 22000-25000 рублей в зависимости от стажа работы на предприятии. Доставка продукции иногородним клиентам рассматривается как командировка, если длительность рейса больше одного рабочего дня. При поездках в командировку оплачивается гостиница (по счету, но не более 1500 руб./сутки) и выплачиваются суточные из расчета 150 руб./день.

Проблема:

Работа транспортного отдела не удовлетворяет руководство фирмы. У водителей случаются прогулы, очень много времени водители тратят на ремонт и техническое обслуживание автомобилей.

При отгрузке заказов иногородним клиентам возникают трудности с направлением водителей в командировки. Водители отказываются ехать под любыми благовидными предлогами. Попытки установить очередность командировок приводят к конфликтам, поскольку, по мнению водителей, при установлении очереди не учитывается общая загруженность. Поэтому каждый раз приходится действовать либо уговорами, либо административными мерами.

Много трудностей также при выполнении оперативных заявок. Часто оказывается, что поступает заявка от клиента, а ни одной свободной машины нет. Кто-то из водителей на больничном, кто-то в отгуле после командировки, у кого-то машина в ремонте, и т. д. Если в момент поступления заявки есть несколько свободных машин, обязательно возникают споры, кто именно должен ехать.

Все это создает много трудностей для руководителя транспортного отдела, Сергея Пичугина. Сергею 24 года, он является сыном директора (учредителя). Он только в прошлом году закончил МАДИ, где учился на коммерческой основе. Сразу же после ВУЗа пришел в «Электро» на должность начальника транспортного отдела. Это его первое место работы.

Сергей выглядит младше своих лет, он очень робкий и застенчивый. Старается всячески избегать конфликтов с водителями, даже путем необоснованных уступок. Особого интереса к делам отдела не проявляет. Поняв, что Сергей слабый руководитель, водители перестали уделять должное внимание своим обязанностям, и стараются работать только так, как им удобно, а не так, как требуется компании для нормального функционирования.

Когда претензии к работе транспортного отдела начали расти как снежный ком, Сергей попытался решить проблему чисто административными мерами, но у него ничего не вышло. Он не смог ввести более строгий учет загрузки водителей, т. к. все учетные

сведения подвергаются водителями сомнению и не исключают возникновения конфликтов и недоразумений, в которых Сергей просто не способен повести себя жестко и отдавать распоряжения, не терпящие возражений.

Задание:

Вы – менеджер по персоналу компании «Электро». В «Электро» Вы работаете полгода, уже успешно прошли испытательный срок. У Вас хорошие ровные отношения со всеми сотрудниками, но «своим человеком» Вы еще не стали.

Директор поручил Вам разобраться в ситуации, сложившейся в транспортном отделе. Предложите решение по оптимизации работы отдела.

Краткие методические указания

Шкала оценки

5.3 Примеры заданий для выполнения контрольных работ

Некоторые зоны напряжения наблюдаются относительно оценки труда и принципов оплаты. В компании практически не бывает премий, только оклады. О величине окладов руководитель договаривается при приеме на работу. Каких-либо систематических пересмотров зарплаты нет. Зарплату могут повысить, если потребовать. Текучесть небольшая, но кадры постоянно нужны, т.к. компания растет. Руководители подразделений сами занимаются подбором персонала, т.к. отдел кадров занимается только кадровым учетом. Кроме того, руководитель принимает активное участие в подборе, встречаясь с кандидатами на все должности. В компании не принято оформлять регламентирующие, нормативные и распорядительные документы. Кроме приказов о приеме и увольнении, других распорядительных документов не составляется. Нет Положений о подразделениях, должностных инструкций, Положений о системе мотивации, подбора и др. Все вопросы решаются в рабочем порядке. Сроки (если они ставятся) регулярно нарушаются. Все это снижает эффективность деятельности компании и может привести к недостаточной конкурентоспособности.

Изучите описание организации и 1) выявите проблемные области в управлении персоналом; 2) представьте, что вас приняли на работу в эту организацию в должности руководителя вновь создаваемой службы персонала. Разработайте организационную и должностную структуру службы персонала, распределите функции между сотрудниками. Определите первоочередные меры, которые служба персонала должна реализовать в краткосрочной и среднесрочной перспективе для изменения ситуации. Организация ОАО «Сибирь» – транспортная компания по перевозке садово-огородной техники и инвентаря. Компания работает на российском рынке – 12 лет. Численность персонала – около 35 человек. За время существования компания достигла хороших финансово-экономических показателей по уровню прибыльности и в настоящее время занимает устойчивое положение в своем сегменте рынка. Компания продолжает расти, планируется открытие собственной ремонтной мастерской, сформирована дилерская сеть, планируется расширение каналов сбыта. Директор – харизматичный лидер, решения принимает быстро и, как правило, единолично. Решения обсуждать не привык, считает, что остальным они и так должны быть понятны. Имеет четкое представление о стратегии компании, но не сообщает о ней работникам, поэтому даже ближайшее окружение смутно представляет себе перспективы развития. Директору часто не хватает времени на решение текущих вопросов, что приводит к хаотичному управлению. Водители квалифицированы, но грамотных менеджеров немного, поэтому они часто работают как специалисты, пуская организацию работы подразделений на самотек. Часто у них просто не хватает времени, чтобы заниматься собственно управлением, т.к. они постоянно выполняют несвойственные им функции и поручения директора. Границы ответственности руководителей подразделений разделены нечетко, бывает, что одно и то же задание дается сразу двум подразделениям, хотя они решают различные задачи. Многие менеджеры сделали карьеру в компании и работают практически со дня основания. В целом атмосфера в коллективе доброжелательная и творческая. Директор заражает всех

своим энтузиазмом. Проповедуется стиль открытых дверей, к руководителю может зайти «поговорить» любой сотрудник. Часто идеи рядовых сотрудников активно поддерживаются и реализуются. Однако нередко внедрение какой-либо идеи тормозится на уровне руководителей среднего звена, т.к. они не понимают ее смысла.

Некоторые зоны напряжения наблюдаются относительно оценки труда и принципов оплаты. В компании практически не бывает премий, только оклады. О величине окладов руководитель договаривается при приеме на работу. Каких-либо систематических пересмотров зарплаты нет. Зарплату могут повысить, если требовать. Текучесть небольшая, но кадры постоянно нужны, т.к. компания растет. Руководители подразделений сами занимаются подбором персонала, т.к. отдел кадров занимается только кадровым учетом. Кроме того, руководитель принимает активное участие в подборе, встречаясь с кандидатами на все должности. В компании не принято оформлять регламентирующие, нормативные и распорядительные документы. Кроме приказов о приеме и увольнении, других распорядительных документов не составляется. Нет Положений о подразделениях, должностных инструкций, Положений о системе мотивации, подбора и др. Все вопросы решаются в рабочем порядке. Сроки (если они ставятся) регулярно нарушаются. Все это снижает эффективность деятельности компании и может привести к недостаточной конкурентоспособности. В результате выполнения задания по контрольной работе необходимо составить расширенную аналитическую справку и предложить эффективные мероприятия по организации эффективной работы деятельностью служб сервиса данной компании.

Краткие методические указания

Шкала оценки