

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

Рабочая программа дисциплины (модуля)

РЕГУЛИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МОДУЛЬ 2

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) «Регулирование процесса обслуживания потребителей модуль 2» 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):

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	00000000004DAD3B
Владелец	Клочко И.Л.

1 Цель, планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

Целью освоения дисциплины "Регулирование процесса обслуживания потребителей модуль 2" является формирование целостного представления о процессе обслуживания потребителей, их запросах, потребностях и ключевых ценностях.

Задачи освоения дисциплины

- ознакомление с объектами и источниками регулирования процесса обслуживания потребителей
- формирование навыков анализа отраслевых нормативных документов в сфере регулирования процесса обслуживания потребителей
- освоение понятийного аппарата в области регулирования процесса обслуживания потребителей.

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-2 : Способен проводить экспертизу, диагностику и сертификацию на транспортном предприятии в контексте повышения качества процесса обслуживания	ПКВ-2.3к : Оценивает готовность транспортного предприятия к осуществлению процесса перевозки в соответствии с действующими в системе транспорта правовыми нормами и правилами	РД1	Знание	объекты и источники регулирования процессов обслуживания потребителей
			РД2	Умение	анализировать готовность транспортного предприятия к перевозкам пассажиров в соответствии с правовыми нормами.
			РД3	Навыки	применять методы оценки при перевозке пассажиров в соответствии с действующими правовыми нормами на транспорте

2 Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Учебная дисциплина "Регулирование процесса обслуживания потребителей модуль 2» относится к вариативной части профессионального цикла учебного плана.

Требования к входным знаниям:

Входными требованиями к изучению дисциплины являются владение культурой мышления, письменной и устной речью на русском языке, навыками самостоятельной работы.

Освоение дисциплины «Регулирование процесса обслуживания потребителей модуль 2» необходимо как предшествующее для специальных дисциплин «Основы сервиса на транспорте», , «Организация безопасности на транспорте».

На знаниях, умениях и навыках, приобретаемых в процессе изучения данной дисциплины базируется профессиональная практика выпускника, его позитивное мышление способность владения базовыми правовыми понятиями, необходимые для освоения

студентами вопросов регулирования процессов обслуживания потребителей. формирует теоретические знания, практические навыки, вырабатывает компетенции, которые дают возможность выполнять виды профессиональной деятельности в части процесса обслуживания потребителей.

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 обуче- ния	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудо- емкость	Объем контактной работы (час)						СРС	Форма аттес- тации
				(З.Е.)	Всего	Аудиторная			Внеауди- торная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА	КСР		
43.03.01 Сервис	ОФО	Б1.В	3	3	55	18	36	0	1	0	53	3

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	Прак	Лаб	СРС	
1	Понятия, принципы, системы регулирования процесса обслуживания потребителей	РД1	4	8	0	11	собеседование
2	Гражданско-правовые отношения в сфере перевозочной деятельности	РД1, РД2	6	8	0	12	устный опрос, собеседование
3	Регулирование процесса технологии продажи перевозок	РД3	4	10	0	15	устный опрос, собеседование
4	Ответственность по гражданско-правовым сделкам	РД2	4	10	0	15	устный опрос, собеседование
Итого по таблице			18	36	0	53	

4.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО

Тема 1 Понятия, принципы, системы регулирования процесса обслуживания потребителей.

Содержание темы: Понятие, источники, системы регулирования обслуживания пассажиров. Виды источников и норм процесса обслуживания потребителей. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные

технологии: лекции, практические занятия; образовательные технологии: учебная-традиционная; учебно-профессиональная.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: .

Тема 2 Гражданско-правовые отношения в сфере перевозочной деятельности.

Содержание темы: Договор перевозки грузов. Договор перевозки пассажиров и багажа. Договоры на выполнение транспортных услуг. Транспортные организационные договоры. Общие положения. Порядок заключения, изменения и прекращения транспортных договоров .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекции, практики.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Повторение теоретического материала. Подготовка докладов и презентаций в соответствии с предложенной тематикой. Работа с нормативными документами. подготовка к проверке практических заданий.

Тема 3 Регулирование процесса технологии продажи перевозок.

Содержание темы: Цели и назначение бронирования мест пассажирам на воздушном транспорте и других видах транспортных средств. Автоматизированные системы бронирования. Инвенторная система. Распределительная система, авиационная распределительная система. Глобальные распределительные системы. Запись о пассажире (PNR) (Passenger Name Record). Каналы продаж, их достоинства и недостатки. Подразделения, осуществляющие реализацию мест, их цели и задачи. Туроператоры, турагенты, агенты. Их структура, задачи и функции. Понятие агентской сети авиакомпании. Оформление перевозки пассажира и багажа.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: При изучении теоретического материала используется презентационный материал, содержащий задачи стоящие перед обучаемым при изучении темы, ключевые понятия, необходимые для освоения материала, краткое содержание теоретического материала, контрольные вопросы для самостоятельного изучения материала и рекомендуемую литературу.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: .

Тема 4 Ответственность по гражданско-правовым сделкам.

Содержание темы: Ответственность сторон за неисполнение договора перевозки грузов Ответственность грузоотправителей и грузополучателей Ответственность по перевозке пассажиров и багажа Правовое регулирование споров в транспортных правоотношениях. Экономические споры. Претензионный порядок урегулирования споров. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: При изучении теоретического материала используется презентационный материал, содержащий задачи стоящие перед обучаемым при изучении темы, ключевые понятия, необходимые для освоения материала, краткое содержание теоретического материала, контрольные вопросы для самостоятельного изучения материала и рекомендуемую литературу.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: .

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 авиации.

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 подготовка коротких сообщений, поиск информации в сети Интернет, групповая работа над ролевыми играми, выполнение творческих проектов в виде презентаций или видеороликов.

Для выполнения практических работ по теме 2 используют информацию, полученную в ходе анализа нормативной документации в сфере авиационной безопасности. Результаты анализа полученной информации оформляют в виде отчета и презентации.

Основными составляющими отчета являются: титульный лист, введение, основная часть, заключение и список использованных информационных источников (не менее 5). Отчет должен быть оформлен в соответствии с требованиями стандарта ВГУЭС СК-СТО-ТР-04-1.005-2015 Требования к оформлению текстовой части выпускных квалификационных работ, курсовых работ (проектов), рефератов, контрольных работ, отчетов по практикам, лабораторным работам.

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 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.

Для контроля качества освоения дисциплины используется система рейтинговой оценки в соответствии с СК-СТО-ПЛ-04-1.113-2014 «Рейтинговая система оценки успеваемости студентов». Экзамен ставится при условии получения баллов в сумме от 61 до 100 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 (24 балла);
- практические занятия (56 баллов);
- зачет (20 баллов).

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме.

Самостоятельная работа включает в себя выполнение заданий по текущему контролю, подготовку к практическим занятиям, выполнение домашней работы, задаваемой на практических заданиях по усмотрению преподавателя и другое.

Студент готовится к практическому занятию по пройденному теоретическому материалу в соответствии с обозначенными преподавателем вопросами. В зависимости от темы практического занятия студенты выполняют индивидуальное задание по дополнительному материалу реферативного характера в виде доклада и/или презентации, проработку ситуационных задач, подготовку к ролевой игре, тестирование и др.

При подготовке к практическим занятиям для наиболее эффективной работы над соответствующей темой необходимо пользоваться учебниками, дополнительной литературой, включающей список рекомендованной по каждой теме нормативно-

законодательной базы, ресурсами сети Интернет, а также осуществлять проработку конспектов лекций.

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. Анохин С. А., Пеньшин Н. В., Гавриков В. А. Нормативно-правовое регулирование транспортной деятельности : Учебники и учебные пособия для вузов [Электронный ресурс] - Тамбов : Тамбовский государственный технический университет (ТГТУ) , 2017 - 81 - Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=498880

2. Зарапина Л.В. Формирование транспортного права в России: историко-правовое исследование : Монография [Электронный ресурс] : Альфа-М , 2020 - 192 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=354408>

7.2 Дополнительная литература

1. Ларина И. В., Ларин А. Н. Взаимодействие видов транспорта : Учебники и учебные пособия для вузов [Электронный ресурс] - Москва|Берлин : Директ-Медиа , 2019 - 163 - Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=562604

2. Торопцев. Основы организации транспортных процессов. Часть 1. Общие сведения о транспорте [Электронный ресурс] , 2012 - 219 - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/210584>

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. Электронная библиотечная система «РУКОНТ» - Режим доступа: <http://biblioclub.ru/>
3. Электронная библиотечная система «РУКОНТ» - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/>
4. Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM - Режим доступа: <https://znanium.com/>
5. Open Academic Journals Index (ОАИ). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>
6. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prilib.ru/>
7. 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:

- Компьютер в составе: Intel Core2Duo E7400 2.80GHz ,Монитор Aser LCD 20" ,клав+мышь
- Мультимедийный комплект №2 в составе: проектор Casio XJ-M146, экран 180*180, крепление потолочное
- Облачный монитор 23" LG CAV42K
- Облачный монитор LG Electronics черный +клавиатура+мышь

Программное обеспечение:

- КонсультантПлюс

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)

РЕГУЛИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МОДУЛЬ 2

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-2 : Способен проводить экспертизу, диагностику и сертификацию на транспортном предприятии в контексте повышения качества процесса обслуживания	ПКВ-2.3к : Оценивает готовность транспортного предприятия к осуществлению процесса перевозки в соответствии с действующими в системе транспорта правовыми нормами и правилами

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-2 «Способен проводить экспертизу, диагностику и сертификацию на транспортном предприятии в контексте повышения качества процесса обслуживания»

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-2.3к : Оценивает готовность транспортного предприятия к осуществлению процесса перевозки в соответствии с действующими в системе транспорта правовыми нормами и правилами	РД1	Знание	объекты и источники регулирования процессов обслуживания потребителей	
	РД2	Умение	анализировать готовность транспортного предприятия к перевозкам пассажиров в соответствии с правовыми нормами.	
	РД3	Навыки	применять методы оценки при перевозке пассажиров в соответствии с действующими правовыми нормами на транспорте	

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 : объекты и источники регулирования процессов обслуживания потребителей	1.1. Понятия, принципы, системы регулирования процесса обслуживания потребителей	Собеседование	Доклад, сообщение
		1.2. Гражданско-правовые отношения в сфере перевозочной деятельности	Собеседование	Доклад, сообщение
РД2	Умение : анализировать готовность транспортного предприятия к перевозкам пассажиров в соответствии с правовыми нормами.	1.2. Гражданско-правовые отношения в сфере перевозочной деятельности	Доклад, сообщение	Разноуровневые задачи и задания
		1.4. Ответственность по гражданско-правовым сделкам	Доклад, сообщение	Разноуровневые задачи и задания
РД3	Навыки : применять методы оценки при перевозке и пассажиров в соответствии с действующими правовыми нормами на транспорте	1.3. Регулирование процесса технологии продаж и перевозок	Собеседование	Доклад, сообщение

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.

Критерии оценки

№	Баллы	Описание
5	21–24	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарной компетенции на итоговом уровне, обладает 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, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
4	17–20	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарной компетенции на среднем уровне: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
3	13–16	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарной компетенции на базовом уровне: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных позиций знаний, умений и навыков дисциплинарной компетенции, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
2	9–12	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарной компетенции на уровне ниже базового, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
1	0–8	Дисциплинарная компетенция не сформирована. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

v

Критерии оценки

№	Баллы	Описание
---	-------	----------

5	21–24	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарной компетенции на итоговом уровне, 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, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
4	17–20	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарной компетенции на среднем уровне: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
3	13–16	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарной компетенции на базовом уровне: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных позиций знаний, умений и навыков дисциплинарной компетенции, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
2	9–12	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарной компетенции на уровне ниже базового, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
1	0–8	Дисциплинарная компетенция не сформирована. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

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, 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 Перечень тем докладов, сообщений

Сообщение

Темы сообщений:

Тема3. Регулирование процесса технологии продажи перевозок

1. Современный мировой воздушный флот.
2. Характеристика отечественных авиакомпаний (на выбор)
3. Характеристика зарубежных авиакомпаний (на выбор4.)Автоматизированные системы бронирования. 4..Инвенторная система.
4. Распределительная система, авиационная распределительная система.
5. Глобальные распределительные системы. Запись о пассажире (PNR) (Passenger Name

Record).

6. Каналы продаж, их достоинства и недостатки.
7. Подразделения, осуществляющие реализацию мест, их цели и задачи.
8. Туроператоры, турагенты, агенты. Их структура, задачи и функции. Понятие агентской сети авиакомпании.
9. Оформление перевозки пассажира и багажа.

Тема 4. Ответственность по гражданско правовым сделкам

1. Характеристика деятельности досмотровой зоны.
2. Характеристика деятельности службы регистрации.
3. Характеристика деятельности службы наземного обслуживания воздушных судов.
4. Состав и характеристика аэровокзального комплекса: аэровокзал, перроны, привокзаль-ная площадь.
5. Принципиальные функционально-технологические решения АО «Международный аэропорт Владивосток» (АО «Мав»)
6. Принципиальные архитектурно-планировочные решения АО «Международный аэро-порт Владивосток» (АО «Мав»)

Представить результаты сообщения в виде презентации.

Краткие методические указания

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

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.

Шкала оценки

Критерии оценки

№	Баллы	Описание
5	21–24	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарной компетенции на итоговом уровне, 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, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
4	17–20	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарной компетенции на среднем уровне: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
3	13–16	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарной компетенции на базовом уровне: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных позиций знаний, умений и навыков дисциплинарной компетенции, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
2	9–12	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарной компетенции на уровне ниже базового, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
1	0–8	Дисциплинарная компетенция не сформирована. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

Критерии оценки

№	Баллы	Описание
5	21–24	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарной компетенции на итоговом уровне, 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, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
4	17–20	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарной компетенции на среднем уровне: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
3	13–16	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарной компетенции на базовом уровне: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных позиций знаний, умений и навыков дисциплинарной компетенции, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
2	9–12	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарной компетенции на уровне ниже базового, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
1	0–8	Дисциплинарная компетенция не сформирована. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.