

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И
СЕРВИСА

КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

Рабочая программа дисциплины (модуля)
**ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСА В ПУНКТАХ ОТПРАВЛЕНИЯ И ПРИБЫТИЯ
ТРАНСПОРТА**

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

Год набора на ОПОП
2019

Форма обучения
очная

Владивосток 2022

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта» 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*

Утверждена на заседании кафедры дизайна и технологий от 26.04.2022 , протокол № 7

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Клочко И.Л.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	1575737265
Номер транзакции	0000000009696BD
Владелец	Клочко И.Л.

1 Цель, планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

Целью освоения дисциплины Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта является формирование системы знаний умений и владений навыками в области организации обслуживания пассажиров при различных видах транспортных перевозок.

Основной задачей освоения дисциплины Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта является приобретение профессиональных компетенций, позволяющих повысить качество предоставления услуг на транспорте с учетом требований международных и российских нормативно-правовых документов и стандартов качества обслуживания пассажиров.

Изучение дисциплины предусматривает решение ряда образовательных задач:

- рассмотреть классификацию услуг, предоставляемых пассажирам при различных видах транспортных перевозок;
- дать характеристику вокзальных комплексов и их назначения;
- проанализировать перечень услуг, предоставляемых пассажирам в вокзальных комплексах;
- рассмотреть организацию обслуживания пассажиров в вокзальных комплексах перед поездкой;
- дать характеристику технологии обслуживания прибывших пассажиров;
- проанализировать процесс обслуживания транзитных и трансфертных пассажиров.

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-3 : Способен управлять процессом обслуживания пассажиров, грузоотправителей и грузополучателей	ПКВ-3.2к : Организует процесс обслуживания пассажиров и их багажа на территории вокзала		Навыки	Навыки организации процесса обслуживания пассажиров в вокзальных комплексах при отправлении и прибытии с учетом требований нормативно-правовых документов и стандартов качества обслуживания
				Умение	организовывать процесс обслуживания в вокзальных комплексах при отправлении и прибытии пассажиров
			РД1	Знание	Нормативно-правовой базы и требований к предоставлению различных услуг и технологии обслуживания пассажиров и обработки багажа в пунктах отправления и прибытия

2 Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Учебный курс «Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта» является дисциплиной вариативной части цикла профессиональных дисциплин по направлению подготовки «Сервис», профиль «Сервис на транспорте». Данный курс

совместно с другими дисциплинами профессионального цикла участвует в формировании профессиональных компетенций выпускника, давая студентам понимание принципов и правил организации профессиональной деятельности в соответствии с профилем подготовки.

Учебный курс «Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта» разработан и читается студентам с целью повышения их профессиональной подготовки.

Курс направлен на формирование у студентов знаний о целях, задачах, принципах, требованиях и технологиях наземного обслуживания пассажиров при отправлении и прибытии в соответствии с международными стандартами качества.

Дисциплина базируется на компетенциях, сформированных при изучении дисциплин общекультурного, общепрофессионального и профессионального циклов (межкультурная коммуникация, психология, иностранный язык, основы авиационного сервиса, сервисология, сервисная деятельность и других). Входными требованиями к изучению дисциплины являются знания принципов и технологий сервисной деятельности и работы с клиентом с учетом его психологических особенностей, основ авиационного сервиса, владение культурой мышления и иностранным, предпочтительно английским языком на базовом уровне, навыками самостоятельной работы.

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	5	3	55	18	36	0	1	0	53	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	Общие сведения об организации обслуживания на транспорте и основные понятия дисциплины	РД1	2	4	0	5	устный опрос, собеседование.
2	Аэровокзальный комплекс аэропорта, классификация, инфраструктура и планировочные решения	РД1	2	4	0	6	устный опрос, собеседование, доклады с презентацией

3	Виды деятельности, осуществляемые на территории аэропорта. Услуги, связанные с авиационной и неавиационной деятельностью аэропорта.	РД1	2	4	0	6	устный опрос, собеседование, доклады с презентациями с последующим обсуждением, контрольная работа, отчет о выполнении практических заданий.
4	Технологический процесс наземного обслуживания пассажиров в аэропорту.	РД1	2	4	0	6	устный опрос, собеседование, доклады с презентациями с последующим обсуждением, контрольная работа, отчет о выполнении практических заданий.
5	Технологический процесс обработки и перевозки багажа	РД1	2	4	0	10	устный опрос, собеседование, доклады с презентациями с последующим обсуждением, контрольная работа, отчет о выполнении практических заданий.
6	Организация обслуживания пассажиров в железнодорожных вокзальных комплексах	РД1	2	4	0	6	собеседование; проверка результатов самостоятельной работы
7	Услуги, предоставляемые пассажирам и посетителям на территории вокзальных комплексов различных классов	РД1	2	4	0	6	собеседование; проверка результатов самостоятельной работы
8	Организация обслуживания пассажиров на автовокзалах	РД1	2	4	0	6	собеседование; проверка результатов самостоятельной работы
9	Организация обслуживания пассажиров в морских (речных) вокзалах	РД1	2	4	0	6	собеседование; проверка результатов самостоятельной работы
Итого по таблице			18	36	0	57	

4.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО

Тема 1 Общие сведения об организации обслуживания на транспорте и основные понятия дисциплины.

Содержание темы: 1. Общая характеристика дисциплины «Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия авиатранспорта»: цели и задачи, связь с другими дисциплинами учебного плана, структура курса, компетенции, формируемые в ходе изучения дисциплины. 2. Пункты отправления и прибытия транспорта. Основные понятия и определения 3. Основные понятия и определения процесса обслуживания пассажиров на вокзалах 4. Нормативно-правовые основы, регулирующие обслуживание пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта .

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

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Повторение пройденного материала. Работа с нормативно-правовыми документами.

Тема 2 Аэровокзальный комплекс аэропорта, классификация, инфраструктура и планировочные решения.

Содержание темы: 1. Общая характеристика деятельности и структуры аэропорта.

Основные функции составляющих аэропорта. 2. Аэровокзальный комплекс: общая характеристика деятельности и структуры, функции и требования (критерии). 3. Классификация и виды аэровокзальных комплексов 4. Инфраструктура аэровокзальных комплексов .

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

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Повторение пройденного материала. Работа с нормативными документами. Подготовка презентации, содержащей материал по организации деятельности международного аэропорта Владивосток или иных зарубежных и отечественных аэропортов.

Тема 3 Виды деятельности, осуществляемые на территории аэропорта. Услуги, связанные с авиационной и неавиационной деятельностью аэропорта.

Содержание темы: 1. Виды деятельности, осуществляемой на территории аэропорта, и классификация услуг, оказываемых потребителям, в зависимости от видов деятельности. 2. Характеристика аэропортовых и неаэропортовых услуг и требования, предъявляемые к ним. 3. Характеристика услуг по неавиационной деятельности и требования, предъявляемые к ним. 4. Информационно-справочное обслуживание пассажиров на территории аэропорта. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: При изучении теоретического материала используется презентационный материал, содержащий основные 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. Лекционные занятия проводятся в аудитории, оснащенной мультимедийным оборудованием. Практические занятия проводятся частично в форме семинара, частично непосредственно на реально действующем предприятии с выполнением практических заданий по изучению предоставляемых пассажирам услуг в международном аэропорту Владивосток.

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

Тема 4 Технологический процесс наземного обслуживания пассажиров в аэропорту.

Содержание темы: 1. Основные требования и общая характеристика технологии наземного обслуживания вылетающих пассажиров внутренних и международных авиалиний. 2. Технология обслуживания вылетающих пассажиров. Системы обслуживания пассажиров в аэропорту. Нормативные требования к выполнению основных технологических операций 3. Технология обслуживания прилетевших пассажиров. Нормативные требования к выполнению основных технологических операций 4. Особенности обслуживания отдельных категорий пассажиров: VIP пассажиров, больных пассажиров и пассажиров с ограниченными возможностями здоровья, пассажиров с детьми, несопровождаемых детей, пассажиров нерегулярных рейсов, пассажиров депортированных и не допущенных на территорию страны и др. 5. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: При изучении теоретического материала используется презентационный материал, содержащий основные 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. Лекционные занятия проводятся в аудитории, оснащенной мультимедийным оборудованием. Практические занятия проводятся частично в форме семинара, частично непосредственно на реально действующем предприятии с выполнением

практических заданий по изучению технологии обслуживания вылетающих пассажиров в международном аэропорту Владивосток.

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

Тема 5 Технологический процесс обработки и перевозки багажа.

Содержание темы: 1. Общие требования и сущность технологического процесса обработки и перевозки багажа. 2. Общая характеристика процесса обработки отправляемого, транзитного и трансферного багажа. 3. Классификация и характеристика систем сортировки багажа 4. Организация основных технологических операций, связанных с обработкой отправляемого багажа: комплектация багажа, загрузка багажа, снятия багажа с рейса, обработка неотправленного багажа. 5. Общая характеристика процесса обработки прибывающего багажа. 6. Организация основных технологических операций, связанных с обработкой прибывающего багажа: выгрузка багажа из воздушного судна, обработка трансферного багажа, выдача багажа пассажирам. 7. Организация управления багажными потоками. Системы поиска утерянного и неправильно оформленного багажа. Процедура документального оформления факта недостающего или утерянного багажа. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: При изучении теоретического материала используется презентационный материал, содержащий основные 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. Лекционные занятия проводятся в аудитории, оснащенной мультимедийным оборудованием. Практические занятия проводятся частично в форме семинара, частично непосредственно на реально действующем предприятии с выполнением практических заданий по изучению технологии обработки багажа в международном аэропорту Владивосток.

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

Тема 6 Организация обслуживания пассажиров в железнодорожных вокзальных комплексах.

Содержание темы: 1. Основные понятия темы и нормативная документация, регламентирующая обслуживание на железнодорожном транспорте 2. Классификация, инфраструктура и планировочные решения железнодорожных вокзальных комплексов .

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

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение теоретического материала и нормативной литературы, подготовка презентации.

Тема 7 Услуги, предоставляемые пассажирам и посетителям на территории вокзальных комплексов различных классов.

Содержание темы: 1. Требования к набору услуг, предоставляемых пассажирам и посетителям на территории вокзальных комплексов различных классов 2. Потребительские требования к комфорту функциональных зон вокзальных комплексов, предназначенных для обслуживания пассажиров и посетителей 3. Требования к качеству информационно-справочных услуг, предоставляемых пассажирам и посетителям на территории вокзального комплекса 4. Требования к качеству услуг по оформлению проездных документов на

территории вокзального комплекса Требования к качеству услуг ожидания отправления, предоставляемых пассажирам и посетителям на территории вокзального комплекса 5. Требования к медицинскому обслуживанию на территории вокзальных комплексов 6. Требования к качеству услуг размещения и пребывания на территории вокзальных комплексов 7. Требования к качеству услуг санитарных комнат, предоставляемых пассажирам и посетителям на территории вокзальных комплексов 8. Требования к качеству услуг по перемещению и хранению багажа и ручной клади пассажиров, а также личных вещей посетителей 9. Требования к качеству прочих дополнительных услуг и товаров, предлагаемых пассажирам и посетителям на территории вокзальных комплексов 10. Требования к персоналу, осуществляющему обслуживание пассажиров и посетителей на территории вокзальных комплексов 11. Критерии оценки качества обслуживания пассажиров и посетителей на вокзальных комплексах различного класса .

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

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение теоретического материала и нормативной литературы, подготовка презентации.

Тема 8 Организация обслуживания пассажиров на автовокзалах.

Содержание темы: 1. Основные понятия темы 2. Классификация автовокзалов 3. Инфраструктура автовокзалов 4. Услуги, предоставляемые пассажирам на автовокзалах .

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

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение теоретического материала и нормативной литературы, подготовка презентации.

Тема 9 Организация обслуживания пассажиров в морских (речных) вокзалах.

Содержание темы: 1. Основные понятия темы 2. Классификация морских (речных) вокзалов 3. Инфраструктура морских (речных) вокзалов 4. Услуги, предоставляемые пассажирам на морских (речных) вокзалах .

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

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение теоретического материала и нормативной литературы, подготовка презентации.

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

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

Программа дисциплины «Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта» предусматривает проведение лекционных, практических занятий и самостоятельную работу обучающихся. При этом студенты 55 % времени изучают дисциплину в аудитории и на реально действующем предприятии под руководством преподавателя на лекционных и практических занятиях, а 45 % - самостоятельно.

Во время лекционных занятий обучающимся необходимо вести конспект лекций, что будет способствовать лучшему усвоению теоретического материала за счет использования различных форм памяти и впоследствии поможет при подготовке к практическим занятиям и сдаче экзамена по дисциплине. Присутствие и работа на лекциях учитывается в общей

рейтинговой оценке по дисциплине. В случае отсутствия на лекционном занятии по уважительной причине, которая должна быть подтверждена документально, студент обязан предоставить конспект по всем вопросам пропущенной темы. При отсутствии без уважительной причины, помимо конспекта студент должен сдать пропущенную тему устно или в форме бланкового тестирования, возможна подготовка реферата по предложенной тематике.

При проведении практического занятия студент обязан предварительно изучить теоретический материал и выполнить все практические задания, выданные преподавателем. При оценке работы студента учитывается качество его подготовки к занятиям и работы в аудитории, активность во время проведения занятий, своевременность и качество выполнения практических заданий.

Самостоятельная работа студента предусматривает:

- повторение и/или самостоятельное изучение теоретического материала по теме практического занятия (30 % от числа часов, отведенных на СМР). Форма работы – работа с тестами нормативно-правовых документов, поиск необходимой информации по теоретическим вопросам практических занятий с использованием учебной и специальной литературы, электронных библиотечных систем и интернет-ресурсов, подготовка докладов и презентаций.

- оформление отчетов по результатам выполнения практических и расчетных заданий (70 % от числа часов, отведенных на СМР). Форма работы – письменный отчет.

При подготовке конспектов, докладов и подготовке к занятиям студент должен пользоваться не только основной и дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем, но и опираться на рекомендованные в п. 10 настоящей программы интернет-ресурсы; полнотекстовые базы данных, расположенные на сайте ВГУЭС в разделе: Библиотека, а также руководствоваться положениями основополагающих нормативно-правовых актов и документов, в том числе международных.

Письменные отчеты по результатам выполнения практических заданий должны содержать всю требуемую информацию, представленную в систематизированном виде по форме, рекомендованной преподавателем.

При изучении курса следует, прежде всего, использовать учебники и учебные пособия, указанные в списке основной и дополнительной литературы. При использовании иной учебной литературы, следует убедиться в актуальности и достоверности той информации, которая в ней приведена.

Начиная работу с литературой, студент должен, прежде всего, записать библиографические данные анализируемого источника с учетом требований стандарта к оформлению списка литературы

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. Аль-Шумари А. С. Технология работы вокзальных комплексов : Учебные пособия [Электронный ресурс] : Петербургский государственный университет путей сообщения Императора Александра I , 2022 - 60 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/224513>
2. Куликова Е.Б., Евреенова Н.Ю. Техничко-технологические особенности работы вокзальных комплексов и транспортно-пересадочных узлов : Учебное пособие [Электронный ресурс] : Российский университет транспорта , 2020 - 123 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=415393>
3. Милославская Светлана Викторовна. Транспортные системы и технологии перевозок : Учебное пособие [Электронный ресурс] , 2018 - 116 - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=954479>
4. Панько Ю. В. Транспортные системы : Учебно-методические пособия [Электронный ресурс] : Российский университет транспорта , 2018 - 155 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/173733>

7.2 Дополнительная литература

1. Алфёров В.В., Володин А.Б., Миронов Ю.М. Информационные технологии на транспорте. Учебное пособие : Учебное пособие [Электронный ресурс] : Академия водного транспорта Российского университета транспорта , 2018 - 296 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=320979>
2. Костромина Елена Владимировна. Авиатранспортный маркетинг : Учебник [Электронный ресурс] : ИНФРА-М , 2018 - 360 - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=967290>
3. Остроумов Н. Н. Договор перевозки в международном воздушном сообщении : Научные монографии [Электронный ресурс] - Москва : Статут , 2009 - 268 - Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=450530
4. Покацкая Е. В., Левченко А. С. Пассажирский железнодорожный комплекс. Вокзалы: учеб. пособие для студ. вузов ж.д. транспорта : Учебные пособия [Электронный ресурс] : Самарский государственный университет путей сообщения , 2007 - 66 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/130407>

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. ОСТ 54-1-283,02-94 Система качества перевозки и обслуживания воздушным

транспортом Режим доступа: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=OTN&n=9240#08535212292794281>

3. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» - Режим доступа: <http://biblioclub.ru/>

4. Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM - Режим доступа: <http://znanium.com/>

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

6. Электронно-библиотечная система издательства "Лань" - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/>

7. Электронно-библиотечная система "Лань" - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/>

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

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

10. 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:

- ГАРАНТ-Максимум
- 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)

**ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСА В ПУНКТАХ ОТПРАВЛЕНИЯ И ПРИБЫТИЯ
ТРАНСПОРТА**

Направление и направленность (профиль)

43.03.01 Сервис. Сервис на транспорте

Год набора на ОПОП
2019

Форма обучения
очная

Владивосток 2022

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-3 : Способен управлять процессом обслуживания пассажиров, грузоотправителей и грузополучателей	ПКВ-3.2к : Организует процесс обслуживания пассажиров и их багажа на территории вокзала

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-3 «Способен управлять процессом обслуживания пассажиров, грузоотправителей и грузополучателей»

Таблица 2.1 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			Критерии оценивания результатов обучения
	Код ре-з-та	Т и п ре з-та	Результат	
ПКВ-3.2к : Организует процесс обслуживания пассажиров и их багажа на территории вокзала		У м е н и е	организовывать процесс обслуживания в вокзальных комплексах при отправлении и прибытии пассажиров	корректно анализировать организацию процессов сервиса в пунктах прибытия и убытия пассажиров
		Н а в ы к и	Навыки организации процесса обслуживания пассажиров в вокзальных комплексах при отправлении и прибытии с учетом требований нормативно-правовых документов и стандартов качества обслуживания	самостоятельно оценивает состояние процессов сервиса на транспортном предприятии в соответствии с нормативной документацией и передовым опытом в транспортной отрасли
	Р Д 1	Зн а н и е	Нормативно-правовой базы и требований к предоставлению различных услуг и технологии обслуживания пассажиров и обработки багажа в пунктах отправления и прибытия	полное знание нормативно-правовой базы и требований к предоставлению различных услуг и технологии обслуживания пассажиров и обработки багажа в пунктах отправления и прибытия

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 : Нормативно-правовой базы и требований к предоставлению различных услуг и технологии обслуживания пассажиров и обработки багажа в пунктах отправления и прибытия	1.1. Общие сведения об организации обслуживания на транспорте и основные понятия дисциплины	Собеседование	Кейс-задача
		1.2. Аэровокзальный комплекс аэропорта, классификация, инфраструктура и планировочные решения	Собеседование	Кейс-задача
		1.3. Виды деятельности, осуществляемые на территории аэропорта. Услуги, связанные с авиационной и неавиационной деятельностью аэропорта	Собеседование	Кейс-задача
		1.4. Технологический процесс наземного обслуживания пассажиров в аэропорту.	Собеседование	Кейс-задача
		1.5. Технологический процесс обработки и перевозки багажа	Собеседование	Кейс-задача
		1.6. Организация обслуживания пассажиров в железнодорожных вокзальных комплексах	Собеседование	Кейс-задача
		1.7. Услуги, предоставляемые пассажирам и посетителям на территории вокзальных комплексов различных классов	Собеседование	Кейс-задача
		1.8. Организация обслуживания пассажиров на автовокзалах	Собеседование	Кейс-задача
		1.9. Организация обслуживания пассажиров в морских (речных) вокзалах	Собеседование	Кейс-задача
РД10	Навыки : Навыки организации процесса обслуживания пассажиров в вокзальных комплексах при от отправлении и прибытии и с учетом требований нормативно-правовых документов и стандартов качества обслуживания	1.9. Организация обслуживания пассажиров в морских (речных) вокзалах	Собеседование	Кейс-задача

РД11	Навыки : Навыки организации процесса обслуживания пассажиров в вокзальных комплексах при отправлении и прибытии и с учетом требований нормативно-правовых документов и стандартов качества обслуживания	1.8. Организация обслуживания пассажиров на автовокзалах	Собеседование	Кейс-задача
РД12	Навыки : Навыки организации процесса обслуживания пассажиров в вокзальных комплексах при отправлении и прибытии и с учетом требований нормативно-правовых документов и стандартов качества обслуживания	1.4. Технологический процесс наземного обслуживания пассажиров в аэропорту.	Собеседование	Кейс-задача
РД13	Навыки : Навыки организации процесса обслуживания пассажиров в вокзальных комплексах при отправлении и прибытии и с учетом требований нормативно-правовых документов и стандартов качества обслуживания	1.5. Технологический процесс обработки и перевозки багажа	Собеседование	Кейс-задача
РД14	Умение : организовывать процесс обслуживания в вокзальных комплексах при отправлении и прибытии пассажиров	1.5. Технологический процесс обработки и перевозки багажа	Собеседование	Кейс-задача
РД15	Умение : организовывать процесс обслуживания в вокзальных комплексах при отправлении и прибытии пассажиров	1.4. Технологический процесс наземного обслуживания пассажиров в аэропорту.	Собеседование	Кейс-задача
РД16	Умение : организовывать процесс обслуживания в вокзальных комплексах при отправлении и прибытии пассажиров	1.2. Аэровокзальный комплекс аэропорта, классификация, инфраструктура и планировочные решения	Собеседование	Кейс-задача
РД17	Умение : организовывать процесс обслуживания в вокзальных комплексах при отправлении и прибытии пассажиров	1.3. Виды деятельности, осуществляемые на территории аэропорта. Услуги, связанные с авиационной и неавиационной деятельностью аэропорта.	Собеседование	Кейс-задача
РД18	Умение : организовывать процесс обслуживания в вокзальных комплексах при отправлении и прибытии пассажиров	1.7. Услуги, предоставляемые пассажирам и посетителям на территории вокзальных комплексов различных классов	Собеседование	Кейс-задача
РД19	Умение : организовывать процесс обслуживания в вокзальных комплексах при отправлении и прибытии пассажиров	1.9. Организация обслуживания пассажиров в морских (речных) вокзалах	Собеседование	Кейс-задача

РД20	Умение : организовывать процесс обслуживания в вокзальных комплексах при отправлении и прибытии пассажиров	1.6. Организация обслуживания пассажиров в железнодорожных вокзальных комплексах	Собеседование	Кейс-задача
РД21	Умение : организовывать процесс обслуживания в вокзальных комплексах при отправлении и прибытии пассажиров	1.8. Организация обслуживания пассажиров на автовокзалах	Собеседование	Кейс-задача

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.

Виды учебной

	Доклады	Собеседование	Кейс-задача № 1	Кейс-задача № 2	Итого
деятельности					
Лекции	10				10
Практические занятия			20	20	40
Самостоятельная работа	10		5	5	20
Промежуточная аттестация		30			30
Итого					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

1. Дайте определение понятию «транспортная система» и перечислите ее элементы.
2. Как формируются транспортные потоки?
3. Что представляет собой перевозочный процесс?
4. Назовите уровни транспортных систем
5. Назовите подсистемы транспорта и их особенности
6. Приведите основную классификацию видов транспорта
7. Виды объектов перевозок, их краткая характеристика

Тема 3.

1. Назовите основные технико-эксплуатационные особенности и достоинства воздушного транспорта
2. Перечислите недостатки воздушного транспорта
3. Приведите структуру управления воздушным транспортом России.
4. Назовите основные проблемы развития воздушного транспорта и предложите варианты их решения
5. Дайте классификацию материально-технической базы воздушного транспорта.
6. Назовите основные показатели работы авиатранспорта.
7. Классификация зарубежных и российских авиакомпаний, их коды и узловые аэропорты (хабы)

Краткие методические указания

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

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

Задача. Расчет числа транзакционных терминалов самообслуживания (ТТС) для оформления проездных документов в дальнем сообщении

Требуется рассчитать число ТТС на вокзальном комплексе в период максимальных перевозок при следующих исходных данных:

среднее время обслуживания пассажира терминалом составляет 0,077 час;
отправление с вокзального комплекса в летний период (август) составляет
 $P_{\text{отп}} = 5\,000$ пасс.

Краткие методические указания

Кейс (в переводе с англ. - случай) представляет собой проблемную ситуацию, предлагаемую студентам в качестве задачи для анализа и поиска решения. Обычно кейс содержит схематическое словесное описание ситуации, статистические данные, а также мнения и суждения о ситуациях, которые трудно предсказать или измерить. Кейсы охватывают такие виды речевой деятельности как чтение, говорение и письмо. Кейсы наглядно демонстрируют, как на практике применяется теоретический материал. Данный материал необходим для обсуждения предлагаемых тем, направленных на развитие навыков общения и повышения профессиональной компетенции. Зачастую в кейсах нет ясного решения проблемы и достаточного количества информации.

Типы кейсов:

- структурированный (highly structured) кейс, в котором дается минимальное количество дополнительной информации.
- маленькие наброски (short vignettes) содержащие, как правило, 1-10 страниц текста.
- большие неструктурированные кейсы (long unstructured cases) объемом до 50 страниц.

Способы организации разбора кейса:

- ведет преподаватель;
- ведет студент;
- группы студентов представляют свои варианты решения;
- письменная домашняя работа.

Ознакомление студентов с текстом кейса и последующий анализ кейса может осуществляться заранее (за несколько дней до его обсуждения) как самостоятельная работа студентов. Обсуждение небольших кейсов может быть включено в учебный процесс, и студенты могут знакомиться с ними непосредственно на занятиях.

Общая схема работы с кейсом на этапе анализа может быть представлена следующим образом: в первую очередь следует выявить ключевые проблемы кейса и понять, какие именно из представленных данных важны для решения; войти в ситуационный контекст кейса, определить, кто его главные действующие лица, отобрать информацию необходимую для анализа, понять, какие трудности могут возникнуть при решении задачи.

Максимальная польза из работы над кейсами будет извлечена в том случае, если студенты при предварительном знакомстве с ними будут придерживаться систематического подхода к их анализу, основные шаги которого представлены ниже.

1 Выпишите из соответствующих разделов учебной дисциплины ключевые идеи, для того, чтобы освежить в памяти теоретические концепции и подходы, которые Вам предстоит использовать при анализе кейса.

2 Бегло прочтите кейс, чтобы составить о нем общее представление.

3 Внимательно прочтите вопросы к кейсу и убедитесь в том, что Вы хорошо поняли, что Вас просят сделать.

4 Вновь прочтите текст кейса, внимательно фиксируя все факторы или проблемы, имеющие отношение к поставленным вопросам.

5 Продумайте, какие идеи и концепции соотносятся с проблемами, которые Вам предлагается рассмотреть при работе с кейсом.

Для успешного анализа кейсов следует придерживаться ряда принципов:

- используйте знания, полученные в процессе лекционного курса;
- внимательно читайте кейс для ознакомления с имеющейся информацией, не торопитесь с выводами;
- не смешивайте предположения с фактами.

Шкала оценки

Критериями оценки выполненного кейс-задания являются:

1 Научно-теоретический уровень выполнения кейс-задания и выступления.

2 Полнота решения кейса.

3 Степень творчества и самостоятельности в подходе к анализу кейса и его решению.

Доказательность и убедительность.

4 Форма изложения материала (свободная; своими словами; грамотность устной или письменной речи) и качество презентации.

5 Культура речи, жестов, мимики при устной презентации.

6 Полнота и всесторонность выводов.

7 Наличие собственных взглядов на проблему.

Оценка за кейс-задание выставляется по пятибалльной шкале.

5 баллов – кейс-задание выполнено полностью, в рамках регламента, установленного на публичную презентацию, студент(ы) приводит (подготовили) полную четкую аргументацию выбранного решения на основе качественно сделанного анализа. Демонстрируются хорошие теоретические знания, имеется собственная обоснованная точка зрения на проблему(ы) и причины ее (их) возникновения. В случае ряда выявленных проблем четко определяет их иерархию. При устной презентации уверенно и быстро отвечает на заданные вопросы, выступление сопровождается приемами визуализации. В случае письменного отчета-презентации по выполнению кейс-задания сделан структурированный и детализированный анализ кейса, представлены возможные варианты решения (3-5), четко и аргументировано обоснован окончательный выбор одного из альтернативных решений.

4 балла – кейс-задание выполнено полностью, но в рамках установленного на выступление регламента, студент(ы) не приводит (не подготовили) полную четкую аргументацию выбранного решения. Имеет место излишнее теоретизирование, или наоборот, теоретическое обоснование ограничено, имеется собственная точка зрения на проблемы, но не все причины ее возникновения установлены. При устной презентации на дополнительные вопросы выступающий отвечает с некоторым затруднением, подготовленная устная презентация выполненного кейс-задания слабо структурирована. При письменном отчете-презентации по выполнению кейс-задания сделан не полный анализ кейса, без учета ряда фактов, выявлены не все возможные проблемы, для решения могла быть выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 2-3, затруднена четкая аргументация окончательного выбора одного из альтернативных решений.

3 балла – кейс-задание выполнено более чем на 2/3, но в рамках установленного на выступление регламента, студент(ы) расплывчато раскрывает решение, не может четко аргументировать сделанный выбор, показывает явный недостаток теоретических знаний. Выводы слабые, свидетельствуют о недостаточном анализе фактов, в основе решения может иметь место интерпретация фактов или предположения, Собственная точка зрения на причины возникновения проблемы не обоснована или отсутствует. При устной презентации на вопросы отвечает с трудом или не отвечает совсем. Подготовленная презентация выполненного кейс-задания не структурирована. В случае письменной презентации по выполнению кейс-задания не сделан детальный анализ кейса, далеко не все факты учтены, для решения выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 1-2, отсутствует четкая аргументация окончательного выбора решения.

2 балла – кейс-задание выполнено на 1/3. Отсутствует детализация при анализ кейса, изложение устное или письменное не структурировано. Если решение и обозначено в выступлении или отчете-презентации, то оно не является решением проблемы, которая заложена в кейсе.

1 балл – кейс-задание выполнено менее чем на треть.

0 баллов – кейс-задание не выполнено.