

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И
СЕРВИСА

КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

Рабочая программа дисциплины (модуля)
РЕГУЛИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МОДУЛЬ 3

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) «Регулирование процесса обслуживания потребителей модуль 3» 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	000000000969A12
Владелец	Клочко И.Л.

1 Цель, планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

Ц е л ь ю освоения дисциплины **Регулирование процесса обслуживания потребителей, модуль 3** является формирование представления о принятой в сфере воздушных перевозок системе нормативных документов.

Задачи освоения дисциплины

- ознакомление с правовыми основами осуществления воздушных перевозок;
- формирование навыков анализа отраслевых нормативных документов в сфере авиации, регламентирующих процесс обслуживания 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)				

2 Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Дисциплина **Регулирование процесса обслуживания потребителей, модуль 3** является важной составляющей при подготовке специалистов в сфере транспорта, в частности, воздушного, как наиболее перспективного и регламентируемого достаточно обширной нормативно-правовой базой. Включена в часть учебного плана, формируемой участниками образовательного процесса.

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)	Трудоемкость (З.Е.)	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттестации	
					Всего	Аудиторная			Внеаудиторная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА			КСР
43.03.01 Сервис	ОФО	Б1.В	4	5	73	36	36	0	1	0	107	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 результата обучения	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
			Лек	Практ	Лаб	СРС	
1	Правовая система воздушных сообщений ГА и аэропортов	РД1	8	10	0	25	собеседование; проверка результатов самостоятельной работы
2	Международная правовая система воздушного транспорта ГА	РД1, РД1, РД2	12	10	0	27	собеседование; проверка результатов самостоятельной работы
3	Воздушное законодательство Российской Федерации	РД1, РД1, РД2	12	10	0	30	собеседование; проверка результатов самостоятельной работы
4	Правовая корпоративная система аэропорта	РД1, РД1, РД2	4	6	0	25	собеседование; проверка результатов самостоятельной работы
Итого по таблице			36	36	0	107	

4.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО

Тема 1 Правовая система воздушных сообщений ГА и аэропортов.

Содержание темы: Структура правовой системы воздушных сообщений ГА и аэропортов. Международная правовая система воздушных сообщений ГА . Государственная правовая система воздушных сообщений ГА. Отраслевая правовая система воздушных сообщений ГА. Корпоративная правовая система аэропорта/авиакомпания.

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.

Тема 2 Международная правовая система воздушного транспорта ГА.

Содержание темы: Нормативные документы международного воздушного права. Принципы и нормы международного воздушного права, касающиеся международных воздушных сообщений. Многосторонние государственные договоры (соглашения): Варшавская конвенция для унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок (1929 год); Гаагский протокол 1955 года; Чикагская конвенция «О международной гражданской авиации»; Римская конвенция об ответственности перед третьими лицами 1952 года; Монреальская конвенция о борьбе с незаконными актами, направленными против безопасности гражданской авиации, 1971 год; Международные стандарты и рекомендации ИКАО и ИАТА. Международная организация гражданской авиации (ИКАО) – International Civil Aviation Organization (ICAO). Международный совет аэропортов (АСИ) – Airports Council International (ACI - World).

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.

Тема 3 Воздушное законодательство Российской Федерации.

Содержание темы: Принципы и нормы Воздушного законодательства РФ. Государственное регулирование деятельности авиапредприятий на основе воздушного законодательства. Воздушный кодекс Российской Федерации. Федеральные законы Российской Федерации. Федеральные авиационные правила (ФАП).

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.

Тема 4 Правовая корпоративная система аэропорта.

Содержание темы: Факторы, определяющие состав и содержание основных нормативных организационных, инструктивных, руководящих корпоративных документов авиапредприятия. Правила, руководства по эксплуатации, постановления, стандарты предприятия.

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.

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

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

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. Морозов С.Ю. ТРАНСПОРТНОЕ ПРАВО 4-е изд., пер. и доп. Учебник для академического бакалавриата [Электронный ресурс] , 2018 - 257 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/transportnoe-pravo-412593>

2. Под ред. Травникова А.И., Абашидзе А.Х. МЕЖДУНАРОДНОЕ ВОЗДУШНОЕ ПРАВО. Учебник для вузов [Электронный ресурс] : Российский университет дружбы народов (г. Москва).; Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова (г. Москва). , 2020 - 444 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/mezhdunarodnoe-vozdushnoe-pravo-454807>

7.2 Дополнительная литература

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

1. Вороницына Г.С. Технология перевозок на воздушном транспорте: учебное пособие. - М.: МГТУ ГА, 2015. <https://docplayer.ru/28482664-Tehnologiya-perevozok-na-vozdushnom-transporte.html>

2. Елисеев, Б. П. Воздушные перевозки (законодательство, комментарии, судебная практика) [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=511982#>

3. 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>

4. Электронно-библиотечная система издательства "Юрайт" - Режим доступа: <https://urait.ru/>

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.prlib.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:

- Проектор

Программное обеспечение:

- Гарант
- 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 3

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)		

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

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 : правовых основ управления деятельностью гражданской авиации	1.1. Правовая система в воздушных сообщениях ГА и аэропортов	Собеседование	Тест
		1.2. Международная правовая система воздушного транспорта ГА	Собеседование	Тест
		1.3. Воздушное законодательство Российской Федерации	Собеседование	Тест
		1.4. Правовая корпоративная система аэропорта	Собеседование	Тест
РД1	Умение : использовать нормативную документацию в стандартных профессиональных ситуациях	1.2. Международная правовая система воздушного транспорта ГА	Кейс-задача	Тест
		1.3. Воздушное законодательство Российской Федерации	Кейс-задача	Тест
		1.4. Правовая корпоративная система аэропорта	Кейс-задача	Тест
РД2	Знание : структуру и содержание нормативных документов, регулирующих перевозки воздушным транспортом	1.2. Международная правовая система воздушного транспорта ГА	Деловая и/или ролевая игра	Тест
			Собеседование	Тест

		1.3. Воздушное законодательство Российской Федерации	Деловая и/или ролевая игра	Тест
			Собеседование	Тест
		1.4. Правовая корпоративная система аэропорта	Деловая и/или ролевая игра	Тест
			Собеседование	Тест

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.

Вид учебной деятельности	Оценочное средство				
	Собеседование	Деловая игра	Кейс-задача	Тест №1-4	Итого
Лекции	36			-	36
Практические занятия	-	14	30	-	44
Промежуточная аттестация				20	20
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

Вопросы к теме 1.

1. Федеральные органы исполнительной власти в области государственной и гражданской авиации.
2. Государственное регулирование в области авиации.
3. Система классификации воздушного законодательства.
4. Структура государственных органов РФ, регулирующих авиaperевозки.
5. Функции Федерального агентства воздушного транспорта в области авиaperевозок.
6. Перечислите основные организации Гражданской авиации.
7. Перечислите основные задачи каждой организации.

Вопросы к теме 2.

1. Что такое внутренняя воздушная перевозка и международная авиaperевозка ?
2. Что такое межправительственное соглашение о воздушных перевозках, основные положения?
3. Основные положения Варшавской конвенции 1929 года «Об унификации некоторых правил касающихся воздушных перевозок».
4. Что такое «свобода воздуха» в международных воздушных сообщениях. Что такое «3,4 свобода воздуха»?
5. Правовая основа международных воздушных сообщений.
6. Регулирование международных авиaperевозок в России.
7. Глобальные альянсы авиaperевозчиков: цели создания и преимущества, получаемые авиaperевозчиками в альянсе.
8. Дайте определение «Международная воздушная перевозка».
9. Основные задачи Варшавской конвенции, Гаагского протокола, Бермудского соглашения.
10. Перечислите пять «свобод воздуха».
11. Дайте определение: регулярная международная воздушная перевозка. Какая перевозка называется нерегулярной международной воздушной перевозкой?
 12. Перечислите документы, необходимые пассажиру для совершения международной воздушной перевозки.
 13. Какие правила существуют в отношении оформления международной перевозки пассажиров и их багажа? Перечислите предметы, принимаемые к перевозке с оговорками или по отдельным правилам.
 14. Перечислите международные нормативные документы, регулирующие международную воздушную перевозку

Вопросы к теме 3

1. Состав воздушного законодательства Российской Федерации.
2. Что такое федеральные правила использования воздушного пространства и федеральные авиационные правила?
3. Федеральные авиационные правила "Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей" - основные разделы.
4. Что регулирует воздушное законодательство РФ?
5. Основные положения соглашения воздушной перевозки пассажира.
6. Что такое бронирование воздушной перевозки пассажира?
7. В чем заключается оформление авиaperевозки?
8. Какие удостоверения личности необходимые для оформления авиaperевозки пассажира.
9. Виды регистраций пассажиров.
 10. Причины прекращения соглашения воздушной пассажирской перевозки.
 11. Правила авиaperевозка несопровождаемых детей.

12. Правила авиаперевозки домашних животных.
13. Правила перевозки зарегистрированного багажа.
14. Неисправности при авиаперевозке багажа.
15. В чем заключается ответственность авиаперевозчика перед пассажиром и в каких случаях.
16. Действия пассажира и работников аэропорта (по багажу) при неисправностях багажа при авиаперевозке.
17. Права пассажиров при воздушной перевозке.
18. Дать определение перевозчику.
19. Краткое содержание отраслевых стандартов, касающихся обслуживания пассажиров на борту
20. Цели и задачи авиаперевозок. Виды авиаперевозок.
21. Дать определение: эксплуатанту, авиапредприятию.
22. Договор воздушной перевозки пассажира. Основные положения договора.
23. Виды перевозочных документов.
24. Задачи cabinного экипажа при обслуживании пассажиров при выполнении регулярного рейса.
25. Виды обслуживания на борту воздушного судна.
26. Обязанности и правила поведения пассажира при авиаперевозке.
27. Прекращение договора воздушной перевозки пассажиром.
28. Виды коммерческих соглашений между авиаперевозчиками.
29. Дать определение: расписанию полетов, рейсу, задержке рейса.
30. Регулярность выполнения рейсов и пунктуальность выполнения рейсов.
31. Почему нельзя выполнять рейсы внутри страны авиаперевозчику, собственность которого в основном находится у юридического или физического лица другой страны.
32. Перечень отраслевых стандартов по обслуживанию пассажиров на борту воздушного судна.
33. Дать определение: грузу, грузовой партии, грузовой отправки.
34. Требования, предъявляемые к грузам в авиаперевозке.
35. Грузовой перевозочный документ: основные разделы.
36. Обязательства и ответственность авиаперевозчика за перевозку грузов.
37. Грузы, требующие особых условий перевозки.
38. Транспортные средства авиационных грузовых перевозок.
39. Грузовой тариф. Структура грузовых тарифов.
40. Правила перевозки пассажиров с ограниченными возможностями.
41. Упаковка груза, цели ее применения, виды упаковок.

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-задача 1

30 июня 2007г. акционерное общество «Темп» предъявило претензию авиакомпании «Домодедово» о возмещении ущерба, причиненного недостатками груза, доставленного перевозчиком в пункт назначения 2 ноября 2006г.

Не получив письменного ответа, представитель акционерного общества обратился за разъяснениями к заместителю генерального директора авиакомпании. В беседе должностное лицо авиакомпании «Домодедово» указало на тот факт, что грузополучатель утратил право на предъявление претензии, так как пропустил шестимесячный срок давности.

3 августа 2007г. АО «Темп» обратилось с иском в арбитражный суд. Однако судья возвратил исковое заявление, мотивируя свое решение тем, что в суд не были представлены документы, подтверждающие соблюдение досудебного (претензионного) порядка спора с ответчиком.

Правомерны ли действия авиакомпании «Домодедово»? Какие документы должны быть представлены в арбитражный суд для подтверждения соблюдения претензионного порядка урегулирования спора?

Кейс-задача 2

При посадке в самолет контролер потребовала от пассажирки Дементьевой билет на ребенка. Дементьева заявила, что ребенок малолетний и на него билет не требуется. Разъяснив суть действующего правила о бесплатном провозе только одного ребенка в возрасте до 2 лет, контролер потребовала предъявить свидетельство о рождении ребенка. Из документа следовало, что сыну Дементьевой исполнилось 3 года и 5 месяцев. Пассажирке было предложено оплатить проезд сына по установленному льготному тарифу.

В связи с отказом Дементьевой оплатить проезд ребенка из-за отсутствия денег авиакомпания расторгла договор с пассажиркой в одностороннем порядке, отказав в возврате суммы, уплаченной Дементьевой за билет.

В претензии, предъявленной авиакомпании, Дементьева потребовала вернуть ей стоимость билета, возместить ущерб, причиненный срывом заключения коммерческого договора из-за опоздания на деловую встречу, а также возместить причиненный моральный вред.

Правомерны ли требования, предъявленные в претензии?

Кейс-задача 3

При получении груза, перевезенного авиакомпанией «Воздушные линии», торговое предприятие обнаружило нарушение его упаковки и недостачу товара на сумму 650000руб.

На требование возместить причиненный ущерб представитель авиакомпании, согласившись с фактом причинения грузополучателя ущерба, предложил торговому предприятию составить обоснованную претензию и направить ее руководству авиакомпании.

Через неделю претензия была направлена в адрес дирекции авиакомпании заказным письмом. В ответе на претензию авиакомпания указала на отсутствие правовых оснований для рассмотрения требований грузополучателя по существу. Факт несохранности груза должен быть подтвержден коммерческим актом, однако такой документ составлен не был.

Правомерны ли действия авиакомпании?

Краткие методические указания

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.

При проведении письменного анализа кейса помните, что основное требование, предъявляемое к нему, – краткость.

Критерии 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.

Шкала оценки

Оценка за кейс-задание выставляется по трехбалльной шкале.

3 балла – 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.

2 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 презентации 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.

1 балл – 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.

0,5 баллов – 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.

0 баллов – кейс-задание выполнено менее чем на треть или не выполнено.

5.3 деловая игра

Концепция игры Условное воспроизведение ее участниками реальной практической ситуации обслуживания пассажиров в аэропорту. Учебная группа делится на подгруппы, для каждой из которых предлагается конкретная ситуация. Игра на занятиях учебной группы осуществляется в форме выработки решения по использованию нормативных документов в ходе сложившейся ситуации.

Роли:

- руководитель подгруппы;
- сотрудники СОАП;
- пассажиры.

Ожидаемые результаты

- формирование понимания правильного использования нормативной и правовой базы в деятельности ГА применительно к конкретной ситуации;
- развитие навыков организации деятельности службы СОАП в соответствии с нормативной и правовой базой в деятельности ГА.

Краткие методические указания

Для проведения деловой игры студенты предварительно самостоятельно должны изучить нормативную литературу по теме и подготовить конспект по вопросам, относящимся к использованию нормативной базы в тех или иных ситуациях при обслуживании пассажиров. Полученные в ходе самостоятельной теоретической подготовки вопросы, освещенные в конспекте, можно будет использовать в процессе деловой игры.

Шкала оценки

Критерий	Б а л л
Принимает активное участие в работе группы, предлагает собственные варианты решения проблемы, выступает от имени группы с рекомендациями по рассматриваемой проблеме либо дополняет ответчика; демонстрирует предварительную информационную готовность в игре	7 - 6
Принимает активное участие в работе группы, участвует в обсуждениях, высказывает типовые рекомендации по рассматриваемой проблеме, готовит возражения оппонентам, однако сам не выступает и не дополняет ответчика; демонстрирует информационную готовность к игре	5 - 4
Принимает участие в обсуждении, однако собственной точки зрения не высказывает, не может сформулировать ответов на возражения оппонентов, не выступает от имени рабочей группы и не дополняет ответчика; демонстрирует слабую информационную подготовленность к игре	3 - 2
Принимает участие в работе группы, однако предлагает не аргументированные, не подкрепленные фактическими данными решения; демонстрирует слабую информационную готовность	1
Не принимает участия в работе группы, не высказывает никаких суждений, не выступает от имени группы; демонстрирует полную неосведомленность по сути изучаемой проблемы.	0

5.4 Примерный перечень вопросов по темам

Вариант 1.

В каких из перечисленных случаев перевозчик не вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор воздушной перевозки:

- а) отказ пассажира, грузовладельца выполнять требования, предъявляемые к ним федеральными авиационными правилами;
- б) наличие в вещах, находящихся при пассажире, а также в багаже, грузе запрещенных к воздушной перевозке предметов и веществ;
- в) отказ пассажира воздушного судна оплатить перевоз следующего с ним ребенка;
- г) отказ пассажира воздушного судна оплатить провоз своего багажа, вес которого превышает установленные нормы бесплатного провоза багажа.

Вариант 2.

В каком случае грузополучатель вправе отказаться от получения груза по договору воздушной перевозки?

- а) в случае нарушения срока доставки груза более чем на 7 дней;
- б) в случае, если будет установлено, что качество груза изменилось настолько, что исключается возможность полного или частичного его использования в соответствии с первоначальным назначением;
- в) в случае, если будет установлена недостача груза более чем на 50% от количества груза, указанного в накладной;
- г) во всех перечисленных случаях.

Вариант 3.

Укажите неверное утверждение в отношении ответственности перевозчика по договору воздушной перевозки:

- а) перевозчик несет ответственность за несохранность груза и багажа после принятия их к воздушной перевозке и до выдачи грузополучателю, если не докажет, что им были приняты все необходимые меры по предотвращению причинения вреда или такие меры невозможно было принять;
- б) перевозчик несет ответственность за сохранность находящихся при пассажире вещей, если не докажет, что несохранность этих вещей—следствие обстоятельств, которые перевозчик не мог предотвратить и устранение которых от него не зависело, либо умысла пассажира;
- в) перевозчик несет ответственность за несохранность груза или багажа, если не докажет, что они не явились результатом совершенных умышленно действий перевозчика или произошли не во время воздушной перевозки;
- г) перевозчик не несет ответственность за несохранность груза и багажа, если докажет, что объявленная стоимость груза и багажа превышали их фактическую стоимость.

Вариант 4.

Воздушная перевозка пассажира включает в себя период:

а) с момента прохождения пассажиром воздушного судна предполетного досмотра для посадки на воздушное судно и до момента, когда пассажир воздушного судна под наблюдением уполномоченных лиц перевозчика покинул аэродром;

б) с момента приобретения пассажиром воздушного судна билета и до момента, когда пассажир воздушного судна под наблюдением уполномоченных лиц перевозчика покинул аэродром;

в) с момента вступления пассажира на борт воздушного судна и до момента, когда пассажир покинет воздушное судно под наблюдением уполномоченных лиц перевозчика;

г) с момента прохождения пассажиром воздушного судна предполетного досмотра для посадки на воздушное судно и до момента, когда пассажир покинет воздушное судно под наблюдением уполномоченных лиц перевозчика.

Краткие методические указания

На этапе подготовки к тестированию следует проработать информационный материал по дисциплине. В случае необходимости проконсультироваться с преподавателем по вопросу выбора учебной литературы.

Условия тестирования: электронный тест проводится в системе СИТО ВГУЭС в специализированных аудиториях в течение 20 минут и включает вопросы по всем изучаемым темам. Тестовые задания могут быть представлены в разной форме: закрытой (с выбором одного или нескольких заключений); открытой; на установление правильной последовательности; на установление соответствия. Приступая к работе с тестами, необходимо внимательно и до конца прочесть вопрос и предлагаемые варианты ответов.

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	19–20	90 – 100% выполненных заданий
4	16–18	70 – 80% правильно выполненных заданий
3	13–15	60% правильно выполненных заданий
2	9–12	менее 60%