

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

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

Направление и направленность (профиль)
43.03.01 Сервис. Сервис в авиации

Год набора на ОПОП
2021

Форма обучения
очная

Владивосток 2023

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия авиатранспорта» 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 06.04.2021 г. N245).

Составитель(и):

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

Шеромова И.А., доктор технических наук, профессор, Кафедра дизайна и технологий, Irina.Sheromova@vvsu.ru

Утверждена на заседании кафедры дизайна и технологий от 13.04.2023 , протокол № 5

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Клочко И.Л.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	1575737265
Номер транзакции	0000000000B302AA
Владелец	Клочко И.Л.

1 Цель, планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

Целью освоения дисциплины Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия авиатранспорта является формирование системы знаний умений и владений навыками в области организации обслуживания пассажиров при воздушных перевозках.

Основной задачей освоения дисциплины Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия авиатранспорта является приобретение профессиональных компетенций, позволяющих повысить качество предоставления услуг на авиатранспорте 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 воздушных перевозках;
- дать характеристику аэровокзальных комплексов и их назначения;
- проанализировать перечень услуг, предоставляемых пассажирам в аэровокзальных комплексах;
- рассмотреть организацию обслуживания пассажиров в аэровокзальных комплексах перед отправлением;
- дать характеристику технологии обслуживания прилетевших 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-2 : Способен управлять процессом обслуживания пассажиров, грузоотправителей и грузополучателей	ПКВ-2.2к : Принимает участие в организации процесса обслуживания пассажиров и их багажа на территории аэровокзала		Умение	организовывать процесс обслуживания в аэровокзальных комплексах при отправлении и прибытии пассажиров
				Навык	Навыки организации процесса обслуживания пассажиров в аэровокзальных комплексах при отправлении и прибытии с учетом требований нормативно-правовых документов и стандартов качества обслуживания
			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 авиатранспорта» является дисциплиной вариативной части цикла профессиональных дисциплин по направлению подготовки «Сервис», профиль «Сервис в авиации».

1	Введение в курс «Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия авиатранспорта». Общая характеристика услуг и процесса обслуживания при воздушных перевозках (ВП). Нормативно-правовая база организации процесса обслуживания при авиаперевозках.	РД1	3	0	0	3	устный опрос, собеседование.
2	Аэровокзальный комплекс аэропорта. Основные концепции пассажирских аэровокзалов	РД1	4	4	0	10	устный опрос, собеседование, доклады с презентациями с последующей дискуссией, контрольная работа, отчет о выполнении практических заданий
3	Виды деятельности, осуществляемые на территории аэропорта. Услуги, связанные с авиационной и неавиационной деятельностью аэропорта.	РД1	3	4	0	10	устный опрос, собеседование, доклады с презентациями с последующим обсуждением, контрольная работа, отчет о выполнении практических заданий.
4	Технологический процесс наземного обслуживания пассажиров. Обслуживание вылетающих пассажиров.	РД1	4	10	0	10	устный опрос, собеседование, доклады с презентациями с последующим обсуждением, контрольная работа, отчет о выполнении практических заданий.
5	Технологический процесс наземного обслуживания пассажиров. Обслуживание пассажиров по прилету. Обслуживание транзитных и трансферных пассажиров. Особенности обслуживания отдельных категорий пассажиров.	РД1	2	8	0	10	устный опрос, собеседование, доклады с презентациями с последующим обсуждением, контрольная работа, отчет о выполнении практических заданий.
6	Технологический процесс обработки и перевозки багажа	РД1	2	10	0	10	устный опрос, собеседование, доклады с презентациями с последующим обсуждением, контрольная работа, отчет о выполнении практических заданий.
Итого по таблице			18	36	0	53	

4.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО

Тема 1 Введение в курс «Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия авиатранспорта». Общая характеристика услуг и процесса обслуживания при воздушных перевозках (ВП). Нормативно-правовая база организации процесса обслуживания при

авиаперевозках.

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. Понятие обслуживания и общая классификация услуг, предлагаемых пассажирам на воздушном транспорте (ВТ). 3. Составляющие сервиса при воздушных перевозках. 4. Структура и общая характеристика нормативно-правовой базы организации процесса обслуживания пассажиров на воздушном транспорте. .

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.

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

Тема 2 Аэровокзальный комплекс аэропорта. Основные концепции пассажирских аэровокзалов.

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. Основные концепции пассажирских аэровокзалов и их характеристика. .

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 частично проводятся в форме семинара, частично непосредственно на реально действующем предприятии с выполнением практических заданий по изучению организации деятельности международного аэропорта Владивосток или иных аэропортов РФ.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Повторение пройденного материала. Работа с нормативными документами. Подготовка отчетов о выполнении практических заданий.

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. Обслуживание вылетающих пассажиров.

Содержание темы: 1. Основные требования и общая характеристика технологии наземного обслуживания вылетающих пассажиров внутренних и международных авиалиний. 2. Классификация и характеристика методов обслуживания вылетающих пассажиров. Способы регистрации и их характеристика. 3. Организация процесса посадки вылетающих пассажиров. .

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 наземного обслуживания пассажиров. Обслуживание пассажиров по прилету. Обслуживание транзитных и трансферных пассажиров. Особенности обслуживания отдельных категорий пассажиров.

Содержание темы: 1. Основные требования и общая характеристика технологии наземного обслуживания прилетающих пассажиров внутренних и международных авиалиний. 2. Характеристика процесса обслуживания транзитных и трансферных пассажиров. 3. 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. .

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 прилетающих, транзитных и трансферных 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 6 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 презентационной 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.

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 авиатранспорта» 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 : учебное пособие / А. С. Аль-Шумари. — Санкт-Петербург : ПГУПС, 2022. — 60 с. — ISBN 978-5-7641-1701-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/224513> (дата обращения: 21.06.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
2. Костромина, Е. В. Авиатранспортный маркетинг : учебник / Е.В. Костромина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 360 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-006252-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1375902> (дата обращения: 06.09.2023).
3. Милославская, С. В. Транспортные системы и технологии перевозок : учебное пособие / С.В. Милославская, Ю.А. Почаев. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 116 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/7681. - ISBN 978-5-16-010064-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1906715> (дата обращения: 06.09.2023).

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. 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
3. Троицкая, Н. А., Транспортная система России : учебник / Н. А. Троицкая. — Москва : КноРус, 2023. — 205 с. — ISBN 978-5-406-11852-8. — URL: <https://book.ru/book/949747> (дата обращения: 08.09.2023). — Текст : электронный.

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: <https://znanium.com/>
5. Электронно-библиотечная система "BOOK.ru"
6. Электронно-библиотечная система "ZNANIUM.COM"
7. Электронно-библиотечная система "ЛАНЬ"
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

КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

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

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

Направление и направленность (профиль)

43.03.01 Сервис. Сервис в авиации

Год набора на ОПОП
2021

Форма обучения
очная

Владивосток 2023

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 управлять процессом обслуживания пассажиров, грузоотправителей и грузополучателей	ПКВ-2.2к : Принимает участие в организации процесса обслуживания пассажиров и их багажа на территории аэровокзала

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 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-2.2к : Принимает участие в организации процесса обслуживания пассажиров и их багажа на территории аэровокзала		У м е н и е	организовывать процесс обслуживания в аэровокзальных комплексах при отправлении и прибытии пассажиров	корректно анализировать организацию процессов сервиса в пунктах прибытия и убытия пассажиров
		Н а в ы к	Навыки организации процесса обслуживания пассажиров в аэровокзальных комплексах при отправлении и прибытии с учетом требований нормативно-правовых документов и стандартов качества обслуживания	самостоятельно оценивает состояние процессов сервиса на авиатранспортном 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 1 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. Введение в курс «Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия авиатранспорта». Общая характеристика услуг и процесса обслуживания при воздушных перевозках (ВП). Нормативно-правовая база организации процесса обслуживания при авиаперевозках.	Доклад, сообщение	Собеседование
		1.2. Аэровокзальный комплекс аэропорта. Основные концепции пассажирских аэровокзалов	Доклад, сообщение	Собеседование
		1.3. Виды деятельности, осуществляемые на территории аэропорта. Услуги, связанные с авиационной и неавиационной деятельностью аэропорта.	Доклад, сообщение	Собеседование
		1.4. Технологический процесс наземного обслуживания пассажиров. Обслуживание вылетающих пассажиров.	Доклад, сообщение	Собеседование
		1.5. Технологический процесс наземного обслуживания пассажиров. Обслуживание пассажиров по прилету. Обслуживание транзитных и трансферных пассажиров. Особенности обслуживания отдельных категорий пассажиров.	Доклад, сообщение	Собеседование
		1.6. Технологический процесс обработки и перевозки багажа	Доклад, сообщение	Собеседование
РД7	Навык : Навыки организации процесса обслуживания пассажиров в аэровокзальных комплексах при отправлении и прибытии с учетом требований нормативно-правовых документов и стандартов качества обслуживания	1.2. Аэровокзальный комплекс аэропорта. Основные концепции пассажирских аэровокзалов	Кейс-задача	Собеседование

РД8	Навык : Навыки организации процесса обслуживания пассажиров в аэровокзальных комплексах при отправлении и прибытии с учетом требований нормативно-правовых документов и стандартов качества обслуживания	1.3. Виды деятельности, осуществляемые на территории аэропорта. Услуги, связанные с авиационной и неавиационной деятельностью аэропорта .	Кейс-задача	Собеседование
РД9	Навык : Навыки организации процесса обслуживания пассажиров в аэровокзальных комплексах при отправлении и прибытии с учетом требований нормативно-правовых документов и стандартов качества обслуживания	1.4. Технологический процесс наземного обслуживания пассажиров. Обслуживание вылетающих пассажиров.	Кейс-задача	Собеседование
РД10	Навык : Навыки организации процесса обслуживания пассажиров в аэровокзальных комплексах при отправлении и прибытии с учетом требований нормативно-правовых документов и стандартов качества обслуживания	1.5. Технологический процесс наземного обслуживания пассажиров. Обслуживание пассажиров по прилету. Обслуживание транзитных и трансферных пассажиров. Особенности обслуживания отдельных категорий пассажиров.	Кейс-задача	Собеседование
РД11	Навык : Навыки организации процесса обслуживания пассажиров в аэровокзальных комплексах при отправлении и прибытии с учетом требований нормативно-правовых документов и стандартов качества обслуживания	1.6. Технологический процесс обработки и перевозки багажа	Кейс-задача	Собеседование
РД12	Умение : организовывать процесс обслуживания в аэровокзальных комплексах при отправлении и прибытии пассажиров	1.2. Аэровокзальный комплекс аэропорта. Основные концепции пассажирских аэровокзалов	Кейс-задача	Собеседование
РД13	Умение : организовывать процесс обслуживания в аэровокзальных комплексах при отправлении и прибытии пассажиров	1.3. Виды деятельности, осуществляемые на территории аэропорта. Услуги, связанные с авиационной и неавиационной деятельностью аэропорта .	Кейс-задача	Собеседование
РД14	Умение : организовывать процесс обслуживания в аэровокзальных комплексах при отправлении и прибытии пассажиров	1.4. Технологический процесс наземного обслуживания пассажиров. Обслуживание вылетающих пассажиров.	Кейс-задача	Собеседование
РД15	Умение : организовывать процесс обслуживания в аэровокзальных комплексах при отправлении и прибытии пассажиров	1.5. Технологический процесс наземного обслуживания пассажиров. Обслуживание пассажиров по прилету. Обслуживание транзитных и трансферных пассажиров. Особенности обслуживания отдельных категорий пассажиров.	Кейс-задача	Собеседование

РД16	Умение : организовывать процесс обслуживания в аэровокзальных комплексах при отправлении и прибытии пассажиров	1.6. Технологический процесс обработки и перевозки багажа	Кейс-задача	Собеседование
------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------	-------------	---------------

4 Описание процедуры оценивания

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

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. Какие категории пассажиров Вам известны?
2. Раскройте понятия "аэропорт" и "авиакомпания". Назовите основные функции данных авиапредприятий.
3. Что понимается под термином "аэропорты хабы"?

4. В чем заключаются функции аэровокзального комплекса? Назовите основные составные элементы аэровокзального комплекса.
5. Какие концепции аэровокзалов Вам известны? Укажите основные достоинства и недостатки различных концепций.
6. Виды обязательных услуг для пассажиров в аэропортах?
7. Какие платные услуги можно получить в аэропортах?
8. Оказание каких услуг предусматривает информационное обслуживание пассажиров в аэровокзальном комплексе?
9. Что такое аэропортовая, неаэропортовая и неавиационная услуга? Приведите примеры всех трех видов услуг.
10. Методы обслуживания пассажиров в аэропорту. Способы регистрации и их характеристика. Функции агентов при регистрации рейсов с использованием АСУ отправлениями (DCS) или при ручной регистрации? Способы посадки пассажиров в ВС.
11. Обслуживание пассажиров по прилету.
12. Чем отличается технология обслуживания пассажиров внутренних и международных авиалиний?
13. Какие бывают багажные бирки?
14. Какие документы используются при оформлении пассажиров и багажа по вылету?
15. В чем состоят особенности обслуживания вылетающих пассажиров с ограниченными возможностями здоровья?
16. Особенности обслуживания VIP пассажиров.
17. В чем состоят особенности обслуживания транзитных и трансферных пассажиров.
18. Основные требования к обслуживанию несопровождаемых детей и их багажа.
19. В чем состоит обслуживание пассажиров, не допущенных на территорию страны и депортированных пассажиров?
20. Обработка прибывающего багажа.
21. Какие системы сортировки багажа используются при обработке багажа вылетающих пассажиров? Факторы, влияющие на выбор системы сортировки багажа.
22. В чем особенность обработки транзитного и трансферного багажа?
23. В чем заключается предполетный досмотр багажа?
24. Какие продукты предлагает SITA по багажным перевозкам?

Краткие методические указания

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

№	Баллы*	Описание
5	27–30	студент четко, внятно и конкретно ответил на все поставленные вопросы и выполнил правильно все практические задания.

4	23–26	студент четко, внятно и конкретно ответил на все поставленные вопросы, выполнил практические задания, но допустил неточности непринципиального характера.
3	18–22	студент четко, внятно и конкретно ответил на большинство поставленных вопросов, но при ответе на оставшиеся вопросы ответил неверно, или допустил неточности принципиального характера, или выполнил с ошибками практические задания.
2	13–17	студент четко, внятно и конкретно ответил на половину поставленных вопросов, но не ответил или ответил неверно на оставшиеся вопросы, или студент в целом ответил на большинство поставленных вопросов, но допустил в ответах неточности или ошибки, при этом не выполнил часть практических заданий.
1	0–12	студент не ответил четко и внятно ни на один из поставленных вопросов и не справился с практическими заданиями.

5.2 Задания для решения кейс-задачи

Кейс-задача № 1

Выбрав в качестве объекта исследования один из российских аэропортов, предпочтительно крупный, и используя информацию, размещенную на сайте аэропорта, и иную доступную информацию (интернет-ресурсы, публикации в открытой печати и т.п.), включая личные наблюдения (если таковые имеются), выполнить следующие задания:

1. Дать общую характеристику аэропорта, в том числе определить его категорию, мощность (величину пассажиропотока), авиакомпания, пользующиеся его услугами, количество обслуживаемых рейсов, их перечень и т.п.

2. Рассмотреть структуру аэропорта и дать характеристику его основным элементам. В обязательном порядке привести схему их размещения на территории аэропорта.

3. Дать характеристику аэровокзального комплекса, в том числе пропускная способность, основные структурные элементы и их характеристика, поэтажная схема с выделением основных зон и указанием направлений движения вылетающих и прилетающих пассажиров. Определить и охарактеризовать концепцию аэровокзального комплекса.

4. Дать перечень и характеристику аэропортовых, неаэропортовых и неавиационных услуг, оказываемых клиентам на территории аэропорта.

Результаты выполнения заданий 1 - 3 представить в виде таблицы 1.

Таблица 1 - Характеристика аэропорта..... и аэровокзального комплекса

Объект анализа	Характеристика объекта анализа
Общая характеристика аэропорта	
Структура аэропорта и характеристика его элементов	
Характеристика аэровокзального комплекса	

Результаты выполнения задания 4 представить в виде таблицы 2.

Таблица 2 - Характеристика услуг, оказываемых в аэропорту

Вид услуг	Зона аэровокзала	Перечень услуг и их характеристика
Аэропортовые		
Неаэропортовые		
Неавиационные:	общая зона	
	"стерильная" зона	

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. Кейс, охватывает 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

v

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.

5.3 Перечень тем докладов, сообщений

Темы докладов

1. Составляющие сервиса при воздушных перевозках. Российский и зарубежный опыт практической реализации основных направлений развития составляющих сервиса.

2. Обзор содержания российских и международных законодательных, нормативно-правовых и нормативных документов, направленных на регулирование процессов и технологии обслуживания пассажиров на воздушном транспорте.

3. Общая характеристика деятельности и структуры аэропорта. Основные функции составляющих аэропорта.

4. Аэровокзальный комплекс: общая характеристика деятельности и структуры, функции и требования (критерии).

5. Основные концепции пассажирских аэровокзалов и их характеристика.

6. Классификация услуг, оказываемых потребителям на территории аэропорта, в

зависимости от видов деятельности и их характеристика с учетом предъявляемых требований.

7. Информационно-справочное обслуживание пассажиров на территории аэропорта. Информационно-справочная система аэропорта.

8. Технологический процесс наземного обслуживания пассажиров: основные термины и их определения. Условные обозначения, используемые при оформлении перевозочной документации. Характеристика перевозочной документации при пассажирских авиаперевозках.

9. Характеристика технологического процесса обслуживания вылетающих пассажиров с учетом вида рейса (внутренние, международные), класса обслуживания. Сущность и последовательность выполнения процедур. Требования, предъявляемые к пассажирам при прохождении процедур. Требования, предъявляемые к проведению процедур. Нормативная документация, регламентирующая порядок проведения процедур.

10. Развернутая характеристика технологии регистрации и оформления багажа пассажиров. Способы регистрации. Системы регистрации. Оформление багажа.

11. Развернутая характеристика технологии проведения предполетного досмотра и посадки пассажиров.

12. Развернутая характеристика технологии наземного обслуживания прилетающих пассажиров внутренних и международных авиалиний, в том числе особенности обслуживания транзитных и трансферных пассажиров.

13. 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.

14. Общие требования и сущность технологического процесса обработки и перевозки багажа. Общая характеристика процессов обработки отправляемого, прибывающего, транзитного и трансферного багажа.

15. Классификация и характеристика систем сортировки багажа.

16. Организация основных технологических операций, связанных с обработкой отправляемого багажа: комплектация багажа, загрузка багажа, снятие багажа с рейса, обработка неотправленного багажа.

17. Организация основных технологических операций, связанных с обработкой прибывающего багажа: выгрузка багажа из воздушного судна, обработка трансферного багажа, выдача багажа пассажирам. Организация управления багажными потоками. Системы поиска утерянного и неправильно оформленного багажа. Процедура документального оформления факта недостающего или утерянного багажа.

18. Особенности перевозки отдельных видов багажа: багаж, требующей особой осторожности, животные и птицы, огнестрельное и другое оружие и мелкокалиберные боеприпасы, крупногабаритный багаж, предметов, ограниченных к перевозке.

Краткие методические указания

При подготовке доклада следует, прежде всего, пользоваться не только основной и дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем, но и опираться на рекомендованные в п. 10 рабочей программы интернет-ресурсы; полнотекстовые базы данных, расположенные на сайте ВГУЭС в разделе: Библиотека, а также руководствоваться положениями соответствующих нормативно-правовых актов, в том числе международных, прежде всего Резолюций и Рекомендованной практики Международной Ассоциации Воздушного Транспорта (IATA), Воздушного кодекса РФ (60-ФЗ), Федеральных авиационных правил "Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей", утвержденных Приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 28 июня 2007 г. N 82, г. Москва), отраслевых стандартов и др.

Шкала оценки

№	Баллы*	Описание
5	19 - 20	Студент определяет рассматриваемые понятия четко и полно, приводя соответствующие примеры, грамотно применяет категории анализа; умело использует приемы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений; использует большое количество различных источников информации; сопровождает доклад электронной презентацией, обоснованно интерпретирует текстовую информацию с помощью графиков и диаграмм; дает личную оценку проблеме, ясно, четко и логично излагает материал
4	16 - 18	выполняются выше названные требования, но допускается нарушение профессиональной терминологии, или использовано ограниченное число источников информации, как по количеству, так и по видам информационных ресурсов
3	12 - 15	доклад выстроен не вполне логично, материал, представленный в презентации, недостаточно структурирован и проиллюстрирован примерами, при изложении материала допускается нарушение профессиональной терминологии
2	8 - 11	доклад не сопровождается презентацией, а материал излагается не вполне логично, четко и ясно
1	0 –7	доклад не подготовлен или подготовлен на неудовлетворительном уровне, не сопровождается презентацией, а материал излагается не вполне логично, четко и ясно, при этом содержание доклада вызывает сомнения с научной точки зрения