

АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Наименование дисциплины (модуля)

Организация и управление деятельностью служб сервиса на транспорте

Наименование ОПОП ВО

43.03.01 Сервис. Сервис на транспорте

Цели и задачи дисциплины (модуля)

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

Задачи освоения дисциплины

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

Результаты освоения дисциплины (модуля)

Планируемыми результатами обучения по дисциплине являются знания, умения, навыки, соотнесенные с компетенциями, которые формирует дисциплина, и обеспечивающие достижение планируемых результатов по образовательной программе в целом. Перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины, приведен в таблице 1.

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

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине		
			Код результата	Формулировка результата	
43.03.01 «Сервис» (Б-СС)	ПКВ-7 : Способен осуществлять деятельность по управлению	ПКВ-7.1к : Принимает участие в оценке компетентности и	РД1	Знание	основы организации и планирования деятельности служб сервиса авиапредприятий ;

	персоналом	эффективности деятельности персонала	РД1	Умение	осуществлять деятельность, связанную с руководством или действиями отдельных сотрудников служб сервиса авиапредприятий
			РД2	Знание	принципы и методы организации и управления служб сервиса на авиапредприятии
	ПКВ-7.2к : Осуществляет деятельность по обеспечению и использованию персонала		РД1	Знание	основы организации и планирования деятельности служб сервиса авиапредприятий ;
			РД1	Умение	осуществлять деятельность, связанную с руководством или действиями отдельных сотрудников служб сервиса авиапредприятий
			РД2	Знание	принципы и методы организации и управления служб сервиса на авиапредприятии

Основные тематические разделы дисциплины (модуля)

- 1) Понятие организации деятельности персонала. Организационная структура и основные принципы ее построения
- 2) Структурно-функциональный анализ деятельности персонала
- 3) Организационная структура и функции службы организации перевозок (СОП)
- 4) Порядок работы СОП в период «сбойных» ситуаций
- 5) Организационная структура и функции службы организации почтово-грузовых перевозок (СОПП)
- 6) Управление персоналом на авиапредприятии
- 7) Планирование и контроль как функции управления деятельностью служб сервиса на авиапредприятии
- 8) Методы анализа информации о деятельности служб сервиса на авиатранспорте

Трудоемкость дисциплины (модуля) и виды учебной работы

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 по всем формам обучения, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Трудоёмкость дисциплины

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

Составители(ль)

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

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