

АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Наименование дисциплины (модуля)

Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта

Наименование ОПОП ВО

43.03.01 Сервис. Сервис на транспорте

Цели и задачи дисциплины (модуля)

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

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

Изучение дисциплины предусматривает решение ряда образовательных задач:

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

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-3 : Способен управлять процессом обслуживания пассажиров, грузоотправителей и грузополучателей	ПКВ-3.2к : Организует процесс обслуживания пассажиров и их багажа на территории вокзала		Умение	организовывать процесс обслуживания в вокзальных комплексах при отправлении и прибытии пассажиров

				Навык	Навыки организации процесса обслуживания пассажиров в вокзальных 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

Основные тематические разделы дисциплины (модуля)

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.

2) Аэровокзальный комплекс аэропорта. Основные концепции пассажирских аэровокзалов

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

4) Технологический процесс наземного обслуживания пассажиров. Обслуживание вылетающих пассажиров.

5) Технологический процесс наземного обслуживания пассажиров. Обслуживание пассажиров по прилету. Обслуживание транзитных и трансферных пассажиров. Особенности обслуживания отдельных категорий пассажиров.

6) Технологический процесс обработки и перевозки багажа

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	5	3	55	18	36	0	1	0	53	Э

Составители(ль)

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