

Министерство науки и высшего образования РФ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«САХАЛИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Южно-Сахалинский педагогический колледж

УТВЕРЖДАЮ
Директор ЮСПК СахГУ

« 16 » июня 20 20 г.

Аннотация рабочей программы дисциплины
ПМ. 02 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта

1. Область применения программы.

Программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта), квалификации специалист по сервису на транспорте.

2. Место дисциплины в структуре ППССЗ.

Учебная дисциплина «ПМ. 02 Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта» является составной частью П.ОО «Профессиональный цикл», профессиональные модули.

3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен:

иметь практический опыт:

- информационно-справочного обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта;
- определения оптимальных возможностей и методов оказания услуг транспорта с учетом индивидуальных потребностей особых категорий пассажиров;
- обслуживания пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта

уметь:

- работать с техническими средствами связи;
- своевременно предоставлять пассажирам информацию о прибытии и отправлении транспорта;
- осуществлять справочное обслуживание пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта;
 - осуществлять обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта;
 - осуществлять обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта;

знать:

- назначение информационно-справочных и консалтинговых систем на транспорте; организацию связи на транспорте;
- технические средства связи, применяемые в производственно-диспетчерской системе управления сервисом на транспорте;
- технологию информационно-справочного обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта;
- правила и условия перевозок особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями);
- перечень услуг комнаты матери и ребенка;
- технологию обслуживания особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта;
- перечень и технологию оказания услуг пассажирам в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС СПО по данному направлению:

а) общих (ОК):

- ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
- ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
- ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.
- ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
- ОК5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.
- ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
- ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.
- ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
- ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

б) профессиональных (ПК):

- ПК 2.1.Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия транспорта.
- ПК 2.2.Организовывать обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта.
- ПК 2.3.Организовывать обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.

Общая трудоемкость учебной дисциплины и формы аттестации.

Вид учебной работы	Очная форма обучения	Заочная форма обучения
--------------------	----------------------	------------------------

Максимальная учебная нагрузка, в том числе:	210 часов	-
обязательная аудиторная учебная нагрузка	140 часов	-
самостоятельная работа	60 часов	-
консультации	10 часов	
Форма контроля	накопительная система оценок	-
Форма аттестации	Квалификационный экзамен	-

4. Содержание дисциплины.

Раздел 1. Обеспечение организации сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта.

Тема 1.1 Организация сервиса на транспорте. Введение. ТО и ТБ. Виды и функции сервиса на Воздушном транспорте. Виды сервиса на транспорте по обслуживанию пассажиров и грузовых потребителей: сервис удовлетворения потребительского спроса, производственный сервис, послепродажное обслуживание, информационное обслуживание, финансово-кредитный сервис.

Раздел 2. Процессы сервиса на ВТ. Авиационный транспорт России и его регулирование..

Тема 2.1 Понятие, виды и значение процессов обслуживания. Понятие, виды и значение процессов обслуживания потребителя на транспорте. Основные составляющие процессов сервиса на транспорте: технологические, технические, социальные, культурно – развлекательные, питание.

Раздел 3. Сертификационные и лицензионные требования к процессам сервиса на транспорте и организация обслуживания пассажиров в аэропортах

Тема 3.1 Сертификация и лицензирование на воздушном транспорте. Сертификация и лицензирование на воздушном транспорте, перечень и сертификация услуг, предоставляемых потребителям воздушного транспорта. Требования к процессам сервиса на ВТ. Инфраструктура и сервис аэропорта. Виды услуг аэропорта. Комплектование коммерческой загрузки рейсов и оформление перевозочной документации.

Требования к персоналу, предоставляющему услуги потребителям. Организация претензионной работы по багажу

Раздел 4. Качество обслуживания потребителей.

Тема 4.1 Концепция обеспечения качества обслуживания потребителей. Концепция обеспечения качества обслуживания потребителей во всех сферах деятельности транспортного предприятия. Качество перевозок, работ и услуг на транспорте.

Раздел 5. Правовые аспекты сервиса на ВТ. Организация коммерческой и рекламно - информационной работы.

Тема 5.1. Организация коммерческой деятельности на ВТ. Организация коммерческой деятельности на ВТ. Правовое регулирование международных перевозок. Регулирование деятельности воздушного транспорта. Международные и региональные органы на ВТ.

Раздел 6. Обслуживание пассажиров в агентствах и в аэропортах вылета.

Тема 6.1 Обслуживание пассажиров разных категорий. Структура и функции агентств воздушных сообщений. Услуги продажи авиаперевозок и обслуживание пассажиров в агентствах.

Тема 6.2 Услуги по перевозке грузов. Прием груза к перевозке. Требования по упаковке, маркировке, содержанию грузовых отправок. Погрузочно-разгрузочные операции в

аэропортах, как составные части логистики грузоперевозок.

Составители: Лысак Д.Л., Лешенко А.В.