

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

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ЮСПК СахГУ

Е.В. Казанцева



Аннотация рабочей программы дисциплины
ПМ. 04 Организация и управление деятельностью служб сервиса на транспорте

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. 04 Организация и управление деятельностью служб сервиса на транспорте» 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:

- организации и контроля работы персонала;
- участия в маркетинговых исследованиях рынка транспортных услуг;
- составления плановой и отчетной документации;
- расчета основных плановых показателей деятельности служб сервиса на транспорте;
- сбора информации и формирования предложений по совершенствованию деятельности служб сервиса на транспорте;
- организации сервисного обслуживания пассажиров в период сбойной ситуации;

уметь:

- организовывать деятельность служб сервиса на транспорте;
- анализировать ситуацию на рынке транспортных услуг;
- разрабатывать нормативы потребности населения в услугах транспорта с учетом особенностей региона;
- работать в команде и осуществлять лидерские функции;
- проводить инструктаж работников;

- контролировать работу персонала;
- рассчитывать основные плановые показатели деятельности служб сервиса на транспорте;
- составлять планы работы служб сервиса на транспорте;
- собирать информацию о деятельности служб сервиса на транспорте;
- организовывать деятельность служб сервиса на транспорте при нарушениях графика движения транспортных средств и управлять ею;

знать:

- виды и функции сервиса на транспорте;
- объем и структуру потребностей населения в услугах транспорта;
- организацию предоставления пассажирам санитарно-гигиенических услуг в пунктах отправления и прибытия транспорта;
- организацию пунктов питания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта;
- организацию предоставления пассажирам культурно-досуговых услуг в пунктах отправления и прибытия транспорта;
- структуру и функции транспортных агентств;
- организацию коммерческой и рекламно-информационной работы на транспорте;
- пути сокращения времени обслуживания пассажиров и грузовых потребителей;
- общие принципы управления персоналом;
- приемы мотивации персонала и выходы из конфликтных ситуаций;
- значение планирования как функции управления;
- основные принципы и методы планирования;
- основные плановые показатели и способы их расчета;
- организацию планирования в организации;
- методику сбора информации о деятельности служб сервиса на транспорте;
- инновации в сфере сервиса на транспорте;
- особенности конкуренции в сфере сервиса на транспорте;
- методы управления сервисом на транспорте при массовых нарушениях графика движения транспортных средств;
- организацию работы оперативного штаба и служб организаций транспорта в период сбойной ситуации;
- организацию сервисного обслуживания пассажиров в период сбойной ситуации

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.
- ОК 5. 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):

1. ПК 4.1.Организовывать деятельность служб сервиса на транспорте.
2. ПК 4.2.Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.
3. ПК 4.3.Планировать деятельность служб сервиса на транспорте.
4. ПК 4.4.Анализировать эффективность деятельности служб сервиса на транспорте и предлагать мероприятия по ее совершенствованию.
5. ПК 4.5.Организовывать деятельность служб сервиса на транспорте при нарушениях графика движения транспортных средств и управлять ею.

Общая трудоемкость учебной дисциплины и формы аттестации.

Вид учебной работы	Очная форма обучения	Заочная форма обучения
Максимальная учебная нагрузка, в том числе:	386 часов	-
обязательная аудиторная учебная нагрузка	268 часов	-
самостоятельная работа	94 часов	-
консультации	24 часа	-
Форма контроля	накопительная система оценок	-
Форма аттестации	Квалификационный экзамен	-

6. Содержание дисциплины.

МДК.04.01. Организация и управление деятельностью служб сервиса на транспорте

Тема 1.Введение. Правила перевозок пассажиров, багажа и грузов на внутренних и международных воздушных линиях.

Тема 2. Перевозочная - платёжная документация автоматизированных системах бронирования.

Тема 2.1. Перевозочная -административная документация

Тема 2.2. Перевозочная - полётная документация.

Тема 3. Обслуживание пассажиров в аэропорту

Тема 4. Действующие в РФ основные документы в области ГА.

Тема 5. Организация маркетинговых исследований предприятия

Тема 6. Управление персоналом на предприятии

Составитель: Куропатко И.С., Полякова Т.А.