

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
"Дальневосточный государственный университет путей сообщения"
(ДВГУПС)

УТВЕРЖДАЮ

Зав.кафедрой

(к203) Технология транспортных
процессов и логистика

Король Р.Г., к.т.н.,
доцент



26.05.2023

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины Сервис и агентская деятельность на воздушном транспорте

для направления подготовки 23.03.01 Технология транспортных процессов

Составитель(и): ст.преподаватель, Парыгина Д.В.

Обсуждена на заседании кафедры: (к203) Технология транспортных процессов и логистика

Протокол от 26.05.2023г. № 10

Обсуждена на заседании методической комиссии по родственным направлениям и специальностям: Протокол

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК РНС

__ ____ 2024 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры (к203) Технология транспортных процессов и логистика

Протокол от ____ 2024 г. № ____
Зав. кафедрой Король Р.Г., к.т.н., доцент

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК РНС

__ ____ 2025 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры (к203) Технология транспортных процессов и логистика

Протокол от ____ 2025 г. № ____
Зав. кафедрой Король Р.Г., к.т.н., доцент

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК РНС

__ ____ 2026 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры (к203) Технология транспортных процессов и логистика

Протокол от ____ 2026 г. № ____
Зав. кафедрой Король Р.Г., к.т.н., доцент

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК РНС

__ ____ 2027 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2027-2028 учебном году на заседании кафедры (к203) Технология транспортных процессов и логистика

Протокол от ____ 2027 г. № ____
Зав. кафедрой Король Р.Г., к.т.н., доцент

Рабочая программа дисциплины Сервис и агентская деятельность на воздушном транспорте разработана в соответствии с ФГОС, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.08.2020 № 911

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **заочная**

ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Общая трудоемкость **3 ЗЕТ**

Часов по учебному плану	108	Виды контроля на курсах:
в том числе:		зачёты (курс) 5
контактная работа	12	контрольных работ 5 курс (1)
самостоятельная работа	92	
часов на контроль	4	

Распределение часов дисциплины по семестрам (курсам)

Курс	5		Итого	
	уп	рп		
Лекции	4	4	4	4
Практические	8	8	8	8
Итого ауд.	12	12	12	12
Контактная работа	12	12	12	12
Сам. работа	92	92	92	92
Часы на контроль	4	4	4	4
Итого	108	108	108	108

1. АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	Основные положения транспортного сервиса. Качество сервиса и инструменты управления качеством. Услуги сервиса пассажирских и грузовых авиаперевозок. Организация и планирование деятельности предприятия сервиса в аэропорту, экономико-управленческие аспекты хозяйствования. Организация и технология продажи перевозок на воздушном транспорте. Деятельность генеральных агентов и агентов по продаже авиаперевозок, загранпредставительств авиакомпаний. Оформление продажи и оплата перевозок. Взаиморасчеты авиакомпаний и агентов, аккредитованных при ней. Организация и планирование деятельности агента авиакомпании по продаже авиаперевозок, экономико-управленческие аспекты хозяйствования.
-----	---

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Код дисциплины:	Б1.В.09
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Управление производством на воздушном транспорте
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Преддипломная практика

3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

ПК-2: способен к расчету и анализу показателей качества пассажирских и грузовых перевозок, исходя из организации и технологии перевозок, требований обеспечения безопасности перевозочного процесса

Знать:

Показатели качества пассажирских и грузовых перевозок, организацию и технологию перевозок, требования обеспечения безопасности перевозочного процесса

Уметь:

Рассчитывать и анализировать показатели качества пассажирских и грузовых перевозок, исходя из организации и технологии перевозок, требований обеспечения безопасности перевозочного процесса

Владеть:

Навыком расчета и анализа показателей качества пассажирских и грузовых перевозок, исходя из организации и технологии перевозок, требований обеспечения безопасности перевозочного процесса

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1. Лекции						
1.1	Основные положения транспортного сервиса. Качество сервиса и инструменты управления качеством. /Лек/	5	1	ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	0	
1.2	Услуги сервиса пассажирских и грузовых авиаперевозок. Организация и планирование деятельности предприятия сервиса в аэропорту, экономико-управленческие аспекты хозяйствования. /Лек/	5	1	ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	0	
1.3	Организация и технология продажи перевозок на воздушном транспорте. Деятельность генеральных агентов и агентов по продаже авиаперевозок, загранпредставительств авиакомпаний. /Лек/	5	1	ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	0	
1.4	Оформление продажи и оплата перевозок. Взаиморасчеты авиакомпаний и агентов, аккредитованных при ней. Организация и планирование деятельности агента авиакомпании по продаже авиаперевозок, экономико-управленческие аспекты хозяйствования. /Лек/	5	1	ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	0	

	Раздел 2. Практические занятия						
2.1	Основные положения транспортного сервиса. Качество сервиса и инструменты управления качеством. /Пр/	5	2	ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	0	
2.2	Услуги сервиса пассажирских и грузовых авиаперевозок. Организация и планирование деятельности предприятия сервиса в аэропорту, экономико-управленческие аспекты хозяйствования. /Пр/	5	2	ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	0	
2.3	Организация и технология продажи перевозок на воздушном транспорте. Деятельность генеральных агентов и агентов по продаже авиаперевозок, заграничных представительств авиакомпаний. /Пр/	5	2	ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	0	
2.4	Оформление продажи и оплата перевозок. Взаиморасчеты авиакомпаний и агентов, аккредитованных при ней. Организация и планирование деятельности агента авиакомпании по продаже авиаперевозок, экономико-управленческие аспекты хозяйствования. /Пр/	5	2	ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	0	
	Раздел 3. Самостоятельная работа						
3.1	Подготовка к лекции /Ср/	5	12	ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	0	
3.2	Подготовка к практическим занятиям /Ср/	5	20	ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	0	
3.3	Выполнение контрольной работы и подготовка к ее защите /Ср/	5	30	ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	0	
3.4	Подготовка к зачету /Ср/	5	30	ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	0	
	Раздел 4. Контроль						
4.1	Контрольные вопросы и задания /Зачёт/	5	4	ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	0	
4.2	Контрольные вопросы и задания /Контр.раб./	5	0	ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	0	

5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Размещены в приложении

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Перечень основной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Ковынева Л.В.	Стратегический менеджмент в туризме и сервисе: методические указания по изучению дисциплины	Хабаровск: Изд-во ДВГУПС, 2021,

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.2	Костромина Е. В.	Авиатранспортный маркетинг: Учебник	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2021, https://znanium.com/catalog/document/?pid=1375902&id=375868

6.1.2. Перечень дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Махарев Э.И.	Введение в систему взаиморасчетов на воздушном транспорте: учеб. пособие для вузов	Москва: Студент, 2012,
Л2.2	Махарев Э.И.	Система взаиморасчетов на воздушном транспорте: электронная коммерция: учеб. пособие для вузов	Москва: Студент, 2015,

6.1.3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Копейкина С.В.	Управление производством на воздушном транспорте: конспект лекций	Хабаровск: Изд-во ДВГУПС, 2013,

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Э1	Федеральное агентство воздушного транспорта / Официальный сайт. – 2010-2021. – URL: http://www.favt.ru/	http://www.favt.ru/
Э2	Транспортная клиринговая палата / Официальный сайт. – 2021. – URL: https://www.tch.ru	https://www.tch.ru

6.3 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

6.3.1 Перечень программного обеспечения

Windows 7 Pro - Операционная система, лиц. 60618367

Windows XP - Операционная система, лиц. 46107380

Free Conference Call (свободная лицензия)

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

Профессиональная база данных, информационно-справочная система Гарант – <http://www.garant.ru>

Профессиональная база данных, информационно-справочная система КонсультантПлюс – <http://www.consultant.ru>

Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU – <http://elibrary.ru/>

Научно-техническая библиотека ДВГУПС – <http://ntb.festu.khv.ru/>

Государственная публичная научно-техническая библиотека России – <http://www.gpntb.ru>

Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» – <http://biblioclub.ru/>

Электронно-библиотечная система «Лань» – <https://e.lanbook.com/>

Электронные ресурсы научно-технической библиотеки МИИТа – <http://library.mii.ru/miitb.php>

Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики РФ – <http://www.gks.ru/>

7. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Аудитория	Назначение	Оснащение
2804	Учебная аудитория для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Учебный кабинет "Пассажирские перевозки на воздушном транспорте"	баннеры "Двигатель и воздушные суда", "Авиационные контейнеры", "Маркировка опасных грузов и знаки опасности", "Управление устойчивостью и безопасностью функционирования ВТРФ", "Корпоративная культура управления безопасности ВТ", "Маркировка опасных грузов и знаки опасности", комплект учебной мебели, экран, мультимедиапроектор.
2804	Учебная аудитория для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Учебный кабинет "Пассажирские перевозки на воздушном транспорте"	баннеры "Двигатель и воздушные суда", "Авиационные контейнеры", "Маркировка опасных грузов и знаки опасности", "Управление устойчивостью и безопасностью функционирования ВТРФ", "Корпоративная культура управления безопасности ВТ", "Маркировка опасных грузов и знаки опасности", комплект учебной мебели, экран, мультимедиапроектор.
343	Помещения для самостоятельной работы обучающихся. Читальный зал НТБ	Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи. Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС.
420	Учебная аудитория для проведения занятий	Оснащенность: комплект учебной мебели, доска, переносное

Аудитория	Назначение	Оснащение
	лекционного типа	демонстрационное оборудование, экран.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В самом начале учебного курса познакомиться со следующей учебно-методической документацией:

- программа дисциплины;
- перечень знаний, умений и навыков, которыми студент должен владеть;
- контрольные мероприятия;
- список основной и дополнительной литературы, а также электронных ресурсов;
- перечень вопросов к промежуточной аттестации (расположен в оценочных материалах к рабочей программе дисциплины).

Общие и утвердившиеся в практике правила и приемы конспектирования лекций:

- конспектирование лекций ведется в специально отведенной для этого тетради, с полями для дополнительных записей;
- необходимо записывать тему и план лекций, рекомендуемую литературу к теме. Для выделения разделов, выводов, определений, основных идей можно использовать цветные карандаши и фломастеры;
- в конспекте дословно записываются определения понятий, категорий и законов. Остальное должно быть записано своими словами;
- каждому студенту необходимо выработать и использовать допустимые сокращения наиболее распространенных терминов и понятий.

Эффективными формами контроля за изучением курса студентами являются консультации. Они используются для оказания помощи студентам при их подготовке к семинарским занятиям, для бесед по дискуссионным проблемам и со студентами, пропустившими семинарские занятия, а также индивидуальной работы преподавателя с отстающими студентами.

При подготовке к промежуточной аттестации рекомендуется повторно изучить все лекции и рекомендованную литературу, посмотреть решения основных задач и заданий, решенных самостоятельно и на практических занятиях, а так же составить письменные ответы на все контрольные вопросы.

Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучение по дисциплине обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся. Специальные условия их обучения определены Положением ДВГУПС П 02-05-14 «Об условиях обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья» (в последней редакции).

Методические указания различных видов учебной работы и рекомендуемая последовательность действий студента

Самостоятельная работа (СРС).

СРС осуществляется при всех формах обучения, является неотъемлемой частью процесса обучения. СРС может быть представлена как средство организации самообразования и воспитания самостоятельности как личностного качества. Как явление самовоспитания и самообразования СРС обеспечивается комплексом профессиональных умений студентов, в частности умением осуществлять планирование деятельности, искать ответ на непонятное, неясное, рационально организовывать свое рабочее место и время. СРС приводит студента к получению нового знания, упорядочению и углублению имеющихся знаний, формированию у него профессиональных навыков и умений.

Студентам рекомендуется с самого начала освоения данного курса работать с литературой и предлагаемыми заданиями в форме подготовки к очередному аудиторному занятию. При освоении данного курса студент может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой.

Выполнение кейс-заданий.

Кейсы - смоделированные или реальные ситуации, связанные с конкретными примерами работы организаций. При помощи кейсов преподаватель ставит задачу заставить обучающегося не просто изучить тот или иной теоретический материал, а глубже проникнуть в технологические, производственные и управленческие процессы, осознать и оценить стратегии профессиональной деятельности, максимально приближаясь к действительности.

СРС с информационными ресурсами Интернет.

Данный вид СРС развивает познавательную самостоятельность обучающихся, повышает его кругозор и обеспечивает выход в мировое информационное пространство с применением поисковых информационных технологий. Некоторые виды самостоятельной работы обучаемых в сети Интернет:

- 1) поиск и обработка информации (поиск, анализ и обработка существующих информационных источников по заданной тематике, составление конспекта и библиографического списка, ознакомление с практической стороной рассматриваемого вопроса);
- 2) диалог в сети (общение в синхронной телеконференции (чате) со специалистами или обучающимися других групп или вузов, изучающих данную тему, обсуждение вопросов курса через специализированные сетевые программы, работа через электронную почту).

Вся информация, полученная из сети Интернет, должна перерабатываться студентом. Для этого можно переформулировать материал без изменения сути содержания, представлять его в виде рисунков, таблиц или графиков. Обязательно необходимо подводить итог по завершению вопроса, высказывать свою позицию.

Работа с литературой.

Особое место среди видов СРС занимает работа с литературой, являющаяся основным методом самостоятельного овладения знаниями.

Всю литературу можно разделить на учебники и учебные пособия, оригинальные научные монографические источники, научные публикации в периодической печати. Из них можно выделить литературу основную (рекомендуемую), дополнительную и литературу для углубленного изучения дисциплины.

Изучение дисциплины следует начинать с учебника, поскольку учебник – это книга, в которой изложены основы научных знаний по определенному предмету в соответствии с целями и задачами обучения, установленными программой и требованиями дидактики.

Оформление компьютерных презентаций.

Текстовая информация:

- размер шрифта: 24-54 пт (заголовок), 18-36 пт (обычный текст);
- цвет шрифта и цвет фона должны контрастировать (текст должен хорошо читаться), но не резать глаза;
- тип шрифта: для основного текста гладкий шрифт без засечек (Arial, Tahoma, Verdana), для заголовка можно использовать декоративный шрифт, если он хорошо читаем. Не рекомендуется использовать более 3 цветов и более 3 типов шрифта;
- курсив, подчеркивание, жирный шрифт, прописные буквы рекомендуется использовать только для смыслового выделения фрагмента текста.

Графическая информация:

- рисунки, фотографии, диаграммы призваны дополнить текстовую информацию или передать ее в более наглядном виде;
- цвет графических изображений не должен резко контрастировать с общим стилевым оформлением слайда;
- иллюстрации рекомендуется сопровождать пояснительным текстом;

Анимационные эффекты используются для привлечения внимания слушателей или для демонстрации динамики развития какого-либо процесса. В этих случаях использование анимации оправдано, но не стоит чрезмерно насыщать презентацию такими эффектами, иначе это вызовет негативную реакцию аудитории.

Звук:

- звуковое сопровождение должно отражать суть или подчеркивать особенность темы слайда, презентации;
- фоновая музыка не должна отвлекать внимание слушателей и не заглушать слова докладчика.

В тексте ни в коем случае не должно содержаться орфографических ошибок.

На слайдах презентации не пишется весь текст, который произносит докладчик. Текст должен содержать только ключевые фразы (слова), которые докладчик развивает и комментирует устно.

В конце презентации представляется список использованных источников, оформленный по правилам библиографического описания.

Написание эссе.

Эссе – самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем (тема может быть предложена и обучающимся, но согласована с преподавателем). Должно содержать четкое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария, рассматриваемого в рамках дисциплины, выводы, обобщающую авторскую позицию по поставленной проблеме.

Структура эссе:

1. Введение.
2. Основная часть.
3. Заключение.

Контрольная работа.

Контрольная работа – это письменная форма (домашняя, текущая и экзаменационная) контроля и учета знаний, умений и навыков обучающегося.

Процесс подготовки и написания контрольной работы включает следующие основные стадии:

- 1) выбор темы (если тематика контрольных работ предусмотрена конкретными методическими указаниями) или варианта;
- 2) работа по изучению материала;
- 3) оформление работы. Работа должна быть оформлена в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данным видам работ;

В рамках данной дисциплины предусмотрена следующая примерная тематика контрольных работ:

1. Цели и задачи, стоящие перед агентствами.
2. Роль работы агентств в коммерческом обеспечении ВС.
3. Структура и система управления агентствами.
4. Раскрыть статьи Воздушного кодекса: воздушные перевозки, договор воздушной перевозки, перевозочные документы, прекращение договора воздушной перевозки, ответственность перевозчика за невыполнение договора воздушной перевозки, ответственность и права пассажира.
5. Ответственность агентов за проданные авиаперевозки в соответствии с Законом «О защите прав потребителей».
6. Правила перевозки пассажиров, багажа и грузов

Примерные контрольные вопросы к подготовке:

1. Какова цель контрольной работы?
2. В чем заключается актуальность рассматриваемых вопросов?
3. Какие выводы и результаты можно сделать по рассматриваемому вопросу?

Оценка контрольной работы проводится по двухбалльной шкале: «зачтено» или «незачтено».

Оценочные материалы при формировании рабочих программ дисциплин (модулей)

Направление: 23.03.01 Технология транспортных процессов

Направленность (профиль): Организация перевозок и управление на воздушном транспорте

Дисциплина: Сервис и агентская деятельность на воздушном транспорте

Формируемые компетенции:

1. Описание показателей, критериев и шкал оценивания компетенций.

Показатели и критерии оценивания компетенций

Объект оценки	Уровни сформированности компетенций	Критерий оценивания результатов обучения
Обучающийся	Низкий уровень Пороговый уровень Повышенный уровень Высокий уровень	Уровень результатов обучения не ниже порогового

Шкалы оценивания компетенций при сдаче зачета

Достигнутый уровень результата обучения	Характеристика уровня сформированности компетенций	Шкала оценивания
Пороговый уровень	Обучающийся: - обнаружил на зачете всесторонние, систематические и глубокие знания учебно-программного материала; - допустил небольшие упущения в ответах на вопросы, существенным образом не снижающие их качество; - допустил существенное упущение в ответе на один из вопросов, которое за тем было устранено студентом с помощью уточняющих вопросов; - допустил существенное упущение в ответах на вопросы, часть из которых была устранена студентом с помощью уточняющих вопросов	Зачтено
Низкий уровень	Обучающийся: - допустил существенные упущения при ответах на все вопросы преподавателя; - обнаружил пробелы более чем 50% в знаниях основного учебно-программного материала	Не зачтено

Описание шкал оценивания

Компетенции обучающегося оцениваются следующим образом:

Планируемый уровень результатов освоения	Содержание шкалы оценивания достигнутого уровня результата обучения			
	Неудовлетворительн	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
	Не зачтено	Зачтено	Зачтено	Зачтено

Знать	Неспособность обучающегося самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения.	Обучающийся способен самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения.	Обучающийся демонстрирует способность к самостоятельному применению знаний при решении заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной	Обучающийся демонстрирует способность к самостоятельно-му применению знаний в выборе способа решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке в части междисциплинарных
Уметь	Отсутствие у обучающегося самостоятельности в применении умений по использованию методов освоения учебной дисциплины.	Обучающийся демонстрирует самостоятельность в применении умений решения учебных заданий в полном соответствии с образцом, данным преподавателем.	Обучающийся продемонстрирует самостоятельное применение умений решения заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной поддержке в части современных проблем.	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение умений решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке преподавателя в части междисциплинарных связей.
Владеть	Неспособность самостоятельно проявить навык решения поставленной задачи по стандартному образцу повторно.	Обучающийся демонстрирует самостоятельность в применении навыка по заданиям, решение которых было показано преподавателем.	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение навыка решения заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной поддержке в части современных проблем.	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение навыка решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке преподавателя в части междисциплинарных связей.

2. Перечень вопросов и задач к экзаменам, зачетам, курсовому проектированию, лабораторным занятиям. Образец экзаменационного билета

1. Цели и задачи, стоящие перед агентствами.
2. Роль работы агентств в коммерческом обеспечении ВС.
3. Структура и система управления агентствами.
4. Раскрыть статьи Воздушного кодекса: воздушные перевозки, договор воздушной перевозки, перевозочные документы, прекращение договора воздушной перевозки, ответственность перевозчика за невыполнение договора воздушной перевозки, ответственность и права пассажира.
5. Ответственность агентов за проданные авиаперевозки в соответствии с Законом «О защите прав потребителей».
6. Правила перевозки пассажиров, багажа и грузов
7. Основные преимущества новых правил перевозки пассажиров, багажа и грузов.
8. Правила перевозки детей на воздушном транспорте.
9. Особенности перевозки животных на воздушном транспорте.
10. Перечень документов, удостоверяющих личность пассажиров и являющихся обязательными для внесения в авиабилет при продаже и бронировании авиаперевозки.
11. Порядок выезда и въезда граждан РФ в страны СНГ и дальнего зарубежья в соответствии с ФЗ «О порядке выезда из РФ и въезда в РФ».
12. Виды тарифной информации.
13. Типы перевозок.
14. Виды и формы бланков Транспортно-клиринговой палаты и авиакомпаний и их назначение.

15. Документальное оформление перевозки.
16. Особенности бронирования и продажи перевозок, оформленных на электронных билетах, и билетах, оформленных с использованием АСБО.
17. Преимущества использования технологии электронного билета оформления.
18. Классификация систем автоматизированного бронирования и продаж авиабилетов.
19. Функциональные возможности АСБ.
20. Раскрыть понятие инверторных и распределительных АСБ.
21. Дать сравнительную характеристику отечественных АСБ: «Сирена-2.3.», «Сирена-2000», «Сирена-Тревел» с международными АСБ: «Габриэль», «Амадеус».
22. Раскрыть понятие «Система взаиморасчетов на ВТ». Цель, назначение и функции Системы взаиморасчетов.
23. Органы управления и участники системы взаиморасчетов. Взаимодействие участников Системы взаиморасчетов.
24. Преимущества работы в Системе взаиморасчетов.
25. Порядок аккредитации агентств по продаже воздушных перевозок на бланках СПД НСАВ-ТКП.
26. Договорные отношения между агентствами и ТКП.
27. Договорные отношения между агентствами и авиакомпаниями.
28. Ответственность агентств по договорам.
29. Порядок бронирования воздушных перевозок для групп пассажиров.
30. Программы поощрения часто летающих пассажиров.
31. Перевозка несопровождаемых детей.
32. Особенности бронирования и оформления билетов по картам банков, по воинским перевозочным документам, по договорам с организациями, в кредит. Виды платежных документов.
33. Call-центры по бронированию и выдаче справочной информации по авиаперевозкам.
34. Успешные продажи билетов по телефону за счет эффективного выявления потребностей клиента.
35. Государственные и отраслевые стандарты качества по обеспечению сервиса на ВТ.
36. Перспективные направления работы агентств
37. Бронирование авиаперевозок через Internet в режиме on-line с возможностью оплаты и получения электронного билета пассажиром.
38. Интермодальные перевозки.
39. Тревел-агентства.

Задание

Определить стоимость перевозки по маршруту Санкт-Петербург – Париж – Рим – Рабат (SITI).

Опубликованный тариф:

LED – RBA OW Y NUC 1370.00 MPM 2959 миль

Участковые расстояния:

LED-PAR 1337m.

PAR – ROM 689 m.

ROM – RBA 1171 m.

Образец экзаменационного билета

Дальневосточный государственный университет путей сообщения		
Кафедра (к203) Технология транспортных процессов и логистика семестр, 2023-2024	Экзаменационный билет № Сервис и агентская деятельность на воздушном транспорте Направление: 23.03.01 Технология транспортных процессов Направленность (профиль): Организация перевозок и управление на воздушном транспорте	Утверждаю» Зав. кафедрой Король Р.Г., канд. техн. наук, доцент 26.05.2023 г.
Вопрос Call-центры по бронированию и выдаче справочной информации по авиаперевозкам (ПК-2)		
Вопрос Интермодальные перевозки (ПК-2)		

Задача (задание) Определить стоимость перевозки по маршруту Санкт-Петербург – Париж – Рим – Рабат (SITI). Опубликованный тариф:
 LED – RBA OW Y NUC 1370.00 MPM 2959 миль
 Участковые расстояния:
 LED-PAR 1337m.
 PAR – ROM 689 m.
 ROM – RBA 1171 m.
 (ПК-2)

Примечание. В каждом экзаменационном билете должны присутствовать вопросы, способствующие формированию у обучающегося всех компетенций по данной дисциплине.

3. Тестовые задания. Оценка по результатам тестирования.

Задание 1

Выбрать верный ответ

К функциям агентств в области продажи и бронирования грузовых перевозок НЕ относится бронирование (резервирование) свободных багажных и грузовых емкостей (по тоннажу и объему) на борту воздушного судна

накопление груза с целью формирования коммерческой загрузки для перевозки воздушным транспортом

доставка груза или его передача для перевозки воздушным транспортом

проверка соответствия фактического состояния груза сведениям, указанным в заявке грузоотправителя

Задание 2

Выбрать верный ответ

К критериям выбора агентств со стороны авиакомпании НЕ относится

местонахождение и дизайн офиса агента по продаже путешествий

обязательное наличие call-центра на базе агентства

наличие квалифицированного персонала

объем потока постоянных клиентов агентства

Задание 3

Выбрать верные ответы

К бонусным комиссиям относятся

процент в зависимости от объемов продаж или темпов роста продаж

процентная ставка в зависимости от класса или направления

агента фиксированная сумма в зависимости от темпов роста продаж или по показателям лояльности

процент с ограничением

фиксированная сумма за каждый билет

Полный комплект тестовых заданий в корпоративной тестовой оболочке АСТ размещен на сервере УИТ ДВГУПС, а также на сайте Университета в разделе СДО ДВГУПС (образовательная среда в личном кабинете преподавателя).

Соответствие между бальной системой и системой оценивания по результатам тестирования устанавливается посредством следующей таблицы:

Объект оценки	Показатели оценивания результатов обучения	Оценка	Уровень результатов обучения
Обучающийся	60 баллов и менее	«Неудовлетворительно»	Низкий уровень
	74 – 61 баллов	«Удовлетворительно»	Пороговый уровень
	84 – 75 баллов	«Хорошо»	Повышенный уровень
	100 – 85 баллов	«Отлично»	Высокий уровень

4. Оценка ответа обучающегося на вопросы, задачу (задание) экзаменационного билета, зачета, курсового проектирования.

Оценка ответа обучающегося на вопросы, задачу (задание) экзаменационного билета, зачета

Элементы оценивания	Содержание шкалы оценивания
---------------------	-----------------------------

	Неудовлетворительн	Удовлетворитель	Хорошо	Отлично
	Не зачтено	Зачтено	Зачтено	Зачтено
Соответствие ответов формулировкам вопросов (заданий)	Полное несоответствие по всем вопросам.	Значительные погрешности.	Незначительные погрешности.	Полное соответствие.
Структура, последовательность и логика ответа. Умение четко, понятно, грамотно и свободно излагать свои мысли	Полное несоответствие критерию.	Значительное несоответствие критерию.	Незначительное несоответствие критерию.	Соответствие критерию при ответе на все вопросы.
Знание нормативных, правовых документов и специальной литературы	Полное незнание нормативной и правовой базы и специальной литературы	Имеют место существенные упущения (незнание большей части из документов и специальной литературы по названию, содержанию и т.д.).	Имеют место несущественные упущения и незнание отдельных (единичных) работ из числа обязательной литературы.	Полное соответствие данному критерию ответов на все вопросы.
Умение увязывать теорию с практикой, в том числе в области профессиональной работы	Умение связать теорию с практикой работы не проявляется.	Умение связать вопросы теории и практики проявляется редко.	Умение связать вопросы теории и практики в основном проявляется.	Полное соответствие данному критерию. Способность интегрировать знания и привлекать сведения из различных научных сфер.
Качество ответов на дополнительные вопросы	На все дополнительные вопросы преподавателя даны неверные ответы.	Ответы на большую часть дополнительных вопросов преподавателя даны неверно.	1. Даны неполные ответы на дополнительные вопросы преподавателя. 2. Дан один неверный ответ на дополнительные вопросы преподавателя.	Даны верные ответы на все дополнительные вопросы преподавателя.

Примечание: итоговая оценка формируется как средняя арифметическая результатов элементов оценивания.