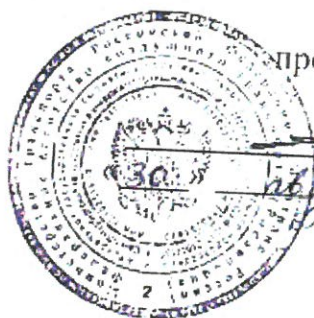


МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
(МИНТРАНС РОССИИ)  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА  
(РОСАВИАЦИЯ)  
ФГБОУ ВО «САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ»  
(ФГБОУ ВО СПбГУ ГА)

УТВЕРЖДАЮ



Первый  
проректор – проректор  
по учебной работе  
Н.Н. Сухих  
2017 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Организация сервиса в аэропортах и на воздушных судах**

Направление подготовки  
**23.03.01 Технология транспортных процессов**

Направленность программы (профиль)  
**Организация перевозок и управление на воздушном транспорте**

Квалификация выпускника  
**бакалавр**

Форма обучения  
**заочная**

Санкт-Петербург  
2017

## **1 Цели освоения дисциплины (модуля)**

Целями освоения дисциплины (модуля) «Организация сервиса в аэропортах и на воздушных судах» являются:

- приобретение знаний в области организации сервисной деятельности в аэропорту;
- формирование умения решать теоретические и практические задачи в сервисе на воздушном транспорте;
- становление навыков в профессиональной деятельности в сфере сервиса на транспорте;
- создание системы знаний о сервисе на воздушном транспорте, особенностях и принципах его организации, о факторах, влияющих на развитие сектора дополнительных услуг в условиях современной экономики с учетом инноваций в технике, технологиях, социально-экономической сфере.

Задачами освоения дисциплины (модуля) являются:

- формирование у обучающихся представления об организации сервиса на воздушном транспорте, роли дополнительных услуг в деятельности предприятия авиатранспорта;
- знакомство с технологиями процесса сервиса на воздушном транспорте и особенностями развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя на предприятиях транспортной сферы, в том числе авиатранспорта;
- знакомство с основами организации процесса сервиса и проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя при разработке дополнительных услуг на предприятиях транспортной сферы, в том числе авиатранспорта;
- знакомство с основами организации контактной зоны сервисных предприятий транспортной сферы, в том числе на воздушном транспорте;
- знакомство с основами диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями при разработке новых услуг для клиентов транспортной сферы, в том числе авиапредприятий;
- знакомство с механизмом работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и процесса сервиса при организации рекламационной работы в транспортной сфере, в том числе на авиапредприятии;
- становление навыков практического применения базовых теоретических знаний в сфере организации сервисной деятельности на воздушном транспорте в процессе изучения дисциплины и их применения в профессиональной деятельности.

Дисциплина (модуль) обеспечивает подготовку выпускника к производственно-технологическому виду профессиональной деятельности.

## 2 Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Дисциплина (модуль) «Организация сервиса в аэропортах и на воздушных судах» представляет собой дисциплину (модуль) по выбору, относящуюся к вариативной части Блока 1 дисциплин ОПОП ВО по направлению подготовки 23.03.01 Технология транспортных процессов (уровень бакалавриата), профиль «Организация перевозок и управление на воздушном транспорте».

Дисциплина (модуль) «Организация сервиса в аэропортах и на воздушных судах» является обеспечивающей для дисциплин (модулей): «Менеджмент», «Маркетинг авиаперевозок».

Дисциплина (модуль) изучается на 1 курсе.

## 3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование следующих компетенций:

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
Способностью понимать научные основы технологических процессов в области технологии, организации, планирования и управления технической и коммерческой эксплуатацией транспортных систем (ОПК-2)	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– технологии и инновации процесса сервиса с учетом особенностей клиентских отношений и требований потребителя в области организации сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок транспортом, в том числе воздушным транспортом.</li></ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– разрабатывать технологии и инновации процесса сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.</li></ul> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– навыками разработки технологий процесса сервиса и применения инноваций, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя и применением технических средств предприятий сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.</li></ul>
Способностью к	<i>Знать:</i>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
<p>организации эффективной коммерческой работы на объекте транспорта, разработке и внедрению рациональных приемов работы с клиентом (ПК-4)</p>	<p>– механизм организации процесса сервисного обслуживания, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя, состояния рынка труда, мотивы деятельности и условий труда на предприятиях сферы услуг на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.</p> <p><i>Уметь:</i></p> <p>– организовать процесс сервисного обслуживания, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя, состояния рынка труда, мотивов деятельности и условий труда на предприятиях сферы услуг на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.</p> <p><i>Владеть:</i></p> <p>– навыками организации процесса сервисного обслуживания, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя, состояния рынка труда, мотивов деятельности и условий труда на предприятиях сферы услуг на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.</p>
<p>Способностью применять правовые, нормативно-технические и организационные основы организации перевозочного процесса и обеспечения безопасности движения транспортных средств в различных условиях (ПК-12)</p>	<p><i>Знать:</i></p> <p>– основные нормативно-правовые акты в сфере безопасности, относящиеся к профессиональной деятельности, методические, нормативные и руководящие материалы, касающиеся выполняемой работы, основы трудового законодательства, особенности правового регулирования будущей профессиональной деятельности, правовые и этические нормы в сфере профессиональной деятельности.</p> <p><i>Уметь:</i></p> <p>– правильно применять правовые нормы в профессиональной деятельности, правильно оперировать терминами и определениями, содержащимися в нормативных правовых актах.</p> <p><i>Владеть:</i></p> <p>– навыками самостоятельного анализа и интерпретации нормативных правовых актов</p>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
	<p>профессиональной деятельности, способностью использовать основные нормативно-правовые акты в сфере безопасности, относящиеся к профессиональной деятельности.</p>
<p>Способностью быть в состоянии выполнять работы по одной или нескольким рабочим профессиям по профилю производственного подразделения (ПК-13)</p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основы управления в разнообразных организационно-управленческих структурах и социально-психологических ситуациях;</li> <li>– социально-психологические закономерности функционирования больших и малых групп людей в интересах повышения конкурентоспособности организации, фирмы, компании;</li> <li>– механизм организации контактной зоны предприятия сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– решать задачи управления в разнообразных организационно-управленческих структурах и социально-психологических ситуациях;</li> <li>– анализировать истоки и механизмы социальных конфликтов и вырабатывать меры по их разрешению, особенности конфликтов;</li> <li>– организовывать контактную зону предприятия сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.</li> </ul> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками организации контактной зоны предприятия на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта, методами разрешения социальных конфликтов.</li> </ul>

#### 4 Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 3 зачетных единицы, 108 академических часов.

Наименование	Всего часов	Курс
		1
Общая трудоемкость дисциплины (модуля)	108	108
Контактная работа:	8	8
лекции	4	4
практические занятия	4	4
семинары	–	–
лабораторные работы	–	–
курсовой проект (работа)	–	–
Самостоятельная работа студента	96	96
Промежуточная аттестация	4	4

#### 5 Содержание дисциплины (модуля)

##### 5.1 Соотнесения тем (разделов) дисциплины (модуля) и формируемых компетенций

Темы дисциплины (модуля)	Количество часов	Компетенции				Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОПК-2	ПК-4	ПК-12	ПК-13		
Тема 1. Основные тенденции на современном авиарынке.	12	+	+	-	-	Л, СРС	Кр
Тема 2. Сущность и роль сервиса на воздушном транспорте.	10	+	+	-	-	СРС	Кр
Тема 3. Нормативно-правовая база организации сервисной деятельности на воздушном транспорте.	10	+	+	-	-	СРС	Кр
Тема 4. Услуги в аэропорту.	12	+	-	+	-	Л, СРС	Кр
Тема 5. Неавиационная сервисная деятельность в аэропорту.	10	+	+	+	-	СРС	Кр
Тема 6. Правовые механизмы	12	+	+	-	-	ПЗ, СРС	Кр

взаимодействия аэропорта и сервисной компании.							
Тема 7. Услуги на борту воздушного судна.	12	+	+	+	-	ПЗ, СРС	Кр
Тема 8. Организационно-функциональная структура авиапредприятия по производству и реализации услуг пассажирам.	10	+	+	-	-	СРС	Кр
Тема 9. Информационно-справочное обслуживание клиентов авиапредприятия.	10	+	-	+	+	СРС	Кр
Тема 10. Маркетинг организации и оказания сервисных услуг авиакомпанией.	6	+	-	-	+	СРС	Кр
Всего по дисциплине (модулю)	104						
Промежуточная аттестация	4						
Итого по дисциплине (модулю)	108						

Сокращения: Л – лекция, ПЗ – практическое занятие, СРС – самостоятельная работа студента, Кр – контрольная работа.

## 5.2 Темы (разделы) дисциплины (модуля) и виды занятий

Наименование темы (раздела) дисциплины (модуля)	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 1. Основные тенденции на современном авиарынке.	2	-	-	-	10	-	12
Тема 2. Сущность и роль сервиса на воздушном транспорте.	-	-	-	-	10	-	10
Тема 3. Нормативно-правовая база организации сервисной деятельности на воздушном транспорте.	-	-	-	-	10	-	10
Тема 4. Услуги в аэропорту.	2	-	-	-	10	-	12
Тема 5. Неавиационная сервисная деятельность в аэропорту.	-	-	-	-	10	-	10
Тема 6. Правовые механизмы взаимодействия аэропорта и сервисной компании.	-	2	-	-	10	-	12
Тема 7. Услуги на борту воздушного судна.	-	2	-	-	10	-	12
Тема 8. Организационно-функциональная структура авиапредприятия по производству и	-	-	-	-	10	-	10

Наименование темы (раздела) дисциплины (модуля)	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
реализации услуг пассажирам.							
Тема 9. Информационно-справочное обслуживание клиентов авиапредприятия.	-	-	-	-	10	-	10
Тема 10. Маркетинг организации и оказания сервисных услуг авиакомпанией.	-	-	-	-	6	-	6
Всего по дисциплине (модулю)	4	4	-	-	96	-	104
Промежуточная аттестация							4
Итого по дисциплине (модулю)							108

Сокращения: Л – лекция, ПЗ – практическое занятие, С – семинар, ЛР – лабораторная работа, СРС – самостоятельная работа студента, КР – курсовая работа.

### 5.3 Содержание дисциплины (модуля)

#### Тема 1. Основные тенденции на современном авиарынке

Цель, задачи, объект и предмет дисциплины, результаты обучения и формируемые компетенции, формы контроля знаний, умений и навыков студентов. Основные понятия дисциплины. Состояние современного авиарынка. Современное состояние сферы услуг в России. Основные тенденции развития сферы сервиса на воздушном транспорте на современном этапе развития общества. Технологии процесса сервиса на воздушном транспорте и особенности развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя на предприятиях транспортной сферы, в том числе авиатранспорта. Основы организации процесса сервиса и проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя при разработке дополнительных услуг на предприятиях транспортной сферы, в том числе авиатранспорта.

#### Тема 2. Сущность и роль сервиса на воздушном транспорте

Роль и значение сервиса на воздушном транспорте. Сущность сервиса в транспортной сфере, в том числе на воздушном транспорте. Экономическая сущность сервиса в транспортной сфере, в том числе на воздушном транспорте. Современные требования к сервису в транспортной сфере, в том числе на воздушном транспорте.

#### Тема 3. Нормативно-правовая база организации сервисной деятельности на воздушном транспорте

Нормативно-правовая база в сфере воздушного транспорта. Нормативно-правовая база в сфере сервисной деятельности на воздушном



транспорте. Руководящие документы организаций ИКАО и ИАТА в области обслуживания пассажиров. Законодательство РФ в области обслуживания пассажиров.

#### **Тема 4. Услуги в аэропорту**

Услуги в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта. Классификация услуг в транспортной сфере, в том числе в аэропорту. Организация услуг в транспортной сфере, в том числе в аэропорту. Основные требования к предоставлению услуг пассажирам в транспортной сфере, в том числе в аэропорту. Основы организации контактной зоны сервисных предприятий транспортной сферы, в том числе на воздушном транспорте. Механизм работы в контактной зоне с потребителем, консультирование, согласование вида, формы и процесса сервиса при организации рекламационной работы в транспортной сфере, в том числе на авиапредприятии.

#### **Тема 5. Неавиационная сервисная деятельность в аэропорту**

Понятие неавиационной деятельности. Понятие неавиационной сервисной деятельности в аэропортовом комплексе. Особенности организации неавиационной деятельности аэропорта. Особенности организации неавиационной сервисной деятельности в аэропортовом комплексе.

#### **Тема 6. Правовые механизмы взаимодействия аэропорта и сервисной компании**

Понятие и направления взаимодействия аэропорта и сервисной компании. Правовые инструменты взаимодействия аэропорта и сервисной компании. Договорные отношения между аэропортом и сервисной компанией. Договор аренды, договор концессии.

#### **Тема 7. Услуги на борту воздушного судна**

Услуги пассажирам на борту воздушного судна. Сервисные компании, оказывающие услуги пассажирам в сфере воздушного транспорта. Классификация услуг, оказываемых пассажирам на борту воздушного судна. Требования к услугам, предоставляемым на борту воздушного судна.

#### **Тема 8. Организационно-функциональная структура авиапредприятия по производству и реализации услуг пассажирам**

Организационно-функциональная структура авиапредприятия по оказанию услуг пассажирам. Служба сервиса в аэропортовом комплексе. Служба бортпроводников, как одна из форм обслуживания пассажиров на борту воздушного судна. Обслуживающие подразделения производственной службы сервиса в сфере воздушного транспорта.

## **Тема 9. Информационно-справочное обслуживание клиентов авиапредприятия**

Понятие информационно-справочного обслуживания клиентов. Роль информационного обслуживания, как одного из элементов сервисной деятельности на воздушном транспорте. Виды информационного обслуживания аэропорта и авиакомпании. Сервисные компании, оказывающие информационно-справочные услуги пассажирам в сфере воздушного транспорта. Основы диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями при разработке новых услуг для клиентов транспортной сферы, в том числе авиапредприятий.

## **Тема 10. Маркетинг организации и оказания сервисных услуг авиакомпанией**

Маркетинг организации и оказания сервисных услуг в транспортной сфере, в том числе авиакомпанией. Маркетинг современных авиакомпаний. Особенности маркетинга в транспортной сфере, в том числе на воздушном транспорте. Понятие «бренд авиакомпании» и «бренд аэропорта».

### **5.4 Практические занятия (семинары)**

Номер темы дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудо-емкость (часы)
6	Практическое занятие 7. Договорные отношения между аэропортом и сервисной компанией.	2
7	Практическое занятие 8. Сервисные компании, оказывающие услуги пассажирам в сфере воздушного транспорта.	2
Итого по дисциплине (модулю)		4

### **5.5 Лабораторный практикум**

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

### **5.6 Самостоятельная работа**

Номер темы дисциплины (модуля)	Виды самостоятельной работы	Трудо-емкость (часы)
1	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1, 2, 3, 4, 5, 11-15]	10

Номер темы дисциплины (модуля)	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	2. Выполнение контрольной работы.	
2	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1, 2, 3, 4, 5, 8, 11-15] 2. Выполнение контрольной работы.	10
3	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1, 2, 3, 6, 8, 11-15] 2. Выполнение контрольной работы.	10
4	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1, 2, 3, 7, 8, 11-15] 2. Выполнение контрольной работы.	10
5	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1, 2, 3, 4, 5, 11-15] 2. Выполнение контрольной работы.	10
6	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1, 2, 3, 4, 7, 9, 11-15] 2. Выполнение контрольной работы.	10
7	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1, 2, 3, 4, 5, 11-15] 2. Выполнение контрольной работы.	10
8	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1, 2, 3, 4, 9, 11-15] 2. Выполнение контрольной работы.	10
9	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1 - 13] 2. Выполнение контрольной работы.	10

Номер темы дисциплины (модуля)	Виды самостоятельной работы	Трудо-емкость (часы)
10	1. Самостоятельный поиск, анализ информации, проработка учебного материала, конспектирование материала по теме. [1, 2, 3, 4, 11-15] 2. Выполнение контрольной работы.	6
Итого по дисциплине (модулю)		96

### 5.7 Курсовые работы

Курсовые работы (проекты) учебным планом не предусмотрены.

### 6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

а) основная литература:

1. Виноградова, М.В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / М.В. Виноградова, З.И. Панина. — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2014. — 448 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/50257>.

2. Романович Ж.А. Сервисная деятельность: Учеб. для вузов / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев. - М. : Дашков и К, 2006. - 284с. Количество экземпляров 19.

3. Сервис на транспорте: Учебное пособие для вузов. Допущено УМО [Текст] / Николашин В.М., ред. - 3-е изд., испр. - М. : Академия, 2008. - 272с. Количество экземпляров 22.

б) дополнительная литература:

4. Сервисная деятельность: Методические указания по изучению дисциплины, выполнению контрольной и курсовой работ, подготовке к семинарским занятиям. Для студентов командного, гуманитарного и заочного факультетов специализации "Сервис на транспорте" [Текст] / Шевченко В.Н., сост. - СПб. : ГУГА, 2008. - 43с. Количество экземпляров 300.

5. Роль и место услуг в современной экономике: Методические рекомендации по изучению дисциплины и выполнению контрольной работы для студентов гуманитарного факультета всех форм обучения [Текст] / Кошелева Т.Н., сост. - СПб. : ГУГА, 2015. - 31с. - ISBN 978-5-60000-143-5. Количество экземпляров 50.

6. Шевченко В.Н. Сервисная деятельность: Тексты лекций [Текст] : Ч.1 / В. Н. Шевченко. - СПб. : ГУГА, 2010. - 243с. Количество экземпляров 199.

7. Добролюбова И.П. Правовое регулирование сервиса (Транспортные обязательства): Учебное пособие для вузов. Допущено УМО [электронный ресурс, текст] / И. П. Добролюбова. - СПб. : ГУГА, 2012. - 277с. Количество экземпляров 168.

8. Организация сервиса в аэропорту и на воздушном транспорте: Программа, планы семинарских занятий, методические указания по изучению курса и выполнению контрольных работ. Для студентов ГФ, КФ направления подготовки 100100 "Сервис" и студентов ЗФ направлений подготовки 100100 "Сервис" и 190700 "Технология транспортных процессов" (профиль ОПУВТ) [Текст] / Белогородская К.В., сост. - СПб. : ГУГА, 2012. – 24с. Количество экземпляров 285.

9. Слюсарь Э.В. Экономика и социология труда: Учебное пособие для вузов. Допущено УМО [электронный ресурс, текст] / Э. В. Слюсарь, А. А. Цветков. - СПб. : ГУГА, 2012. - 150с. Количество экземпляров 242.

10. Хозяйственный механизм авиатранспортных предприятий: Учебное пособие для вузов. Допущено УМО [Текст] . Ч.1 : Авиакомпании / Маслаков В.П., ред. - СПб. : Питер, 2015. - 368с. - ISBN 978-5-496-00709-2. Количество экземпляров 140.

в) перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

11. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://window.edu.ru/> , свободный (дата обращения: 15.05.2017).

г) программное обеспечение (лицензионное), базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

12. Консультант Плюс. Официальный сайт компании [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>, свободный (дата обращения: 15.05.2017).

13. Гарант. Официальный сайт компании [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.garant.ru/products/bank>, свободный (дата обращения: 15.05.2017).

14. Электронная библиотека научных публикаций «eLIBRARY.RU» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://elibrary.ru>, свободный (дата обращения: 15.05.2017).

15. Электронно-библиотечная система издательства «Лань» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://e.lanbook.com>.

## **7 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)**

Для обеспечения учебного процесса используется аудитория № 322 и № 319, оснащённые компьютером, мультимедийным проектором и экраном.

Для проведения лекционных и практических занятий используются типовые компьютерные программы, демонстрационные программы, мультимедийные курсы, оформленные с помощью Microsoft Power Point.

## **8 Образовательные и информационные технологии**

В рамках изучения дисциплины предполагается использовать В рамках изучения дисциплины предполагается использовать следующие образовательные технологии: лекции, практические занятия, самостоятельная работа студентов.

Лекция составляет основу теоретического обучения в рамках дисциплины и направлена на систематизированное изложение накопленных и актуальных научных знаний. На лекции концентрируется внимание обучающихся на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулируется их активная познавательная деятельность.

Ведущим методом в лекции выступает устное изложение учебного материала, который сопровождается одновременной демонстрацией слайдов, созданных в среде PowerPoint, при необходимости привлекаются демонстрационные и наглядно-иллюстрационные материалы.

Практическое занятие выполняется в целях практического закрепления теоретического материала, излагаемого на лекции, отработки навыков использования пройденного материала. Практическое занятие предполагает анализ ситуаций и примеров, а также исследование актуальных проблем по темам дисциплины. Главной целью практического занятия является индивидуальная, практическая работа каждого обучающегося, направленная на формирование у него компетенций, определенных в рамках дисциплины.

Самостоятельная работа студента (обучающегося) является составной частью учебной работы. Ее основной целью является формирование навыка самостоятельного приобретения знаний по некоторым не особо сложным вопросам теоретического курса, закрепление и углубление полученных знаний, умений и навыков во время лекций и практических занятий, самостоятельная работа с литературой и периодическими изданиями, в том числе находящимися в глобальных компьютерных сетях. Самостоятельная работа подразумевает поиск, анализ информации, проработку учебного материала, конспектирование материала по темам, выполнение контрольной работы.

## **9 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины (модуля)**

Уровень и качество знаний обучающихся оцениваются по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины (модуля).

Текущий контроль успеваемости: контрольная работа.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в виде зачета на 1 курсе. К моменту сдачи зачета должна быть пройдена предыдущая форма текущего контроля. Зачет позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины (модуля).

### **9.1 Балльно-рейтинговая оценка текущего контроля успеваемости и знаний студентов**

Балльно-рейтинговая оценка текущего контроля успеваемости и знаний студентов не применяется.

### **9.2 Методические рекомендации по проведению процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

#### **Этапы формирования компетенций**

Название и содержание этапа	Код(ы) формируемых на этапе компетенций
Этап 1. Формирование базы знаний: лекции; практические занятия по темам теоретического содержания; самостоятельная работа обучающихся по вопросам тем теоретического содержания.	ОПК-2 ПК-4 ПК-12 ПК-13
Этап 2. Формирование навыков практического использования знаний: работа с конспектом, работа с учебниками, учебными пособиями из перечня основной и дополнительной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», баз данных, информационно-справочных и поисковых систем и т.п.; самостоятельная работа по выполнению контрольной работы.	ОПК-2 ПК-4 ПК-12 ПК-13
Этап 3. Проверка усвоения материала: контрольная работа; зачет.	ОПК-2 ПК-4 ПК-12 ПК-13

## **Методические рекомендации по проведению процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности**

### *Контрольная работа*

Контрольная работа – один из видов самостоятельной работы студентов, который представляется в печатной или рукописной форме. Контрольная работа предназначена для развития способности к восприятию, анализу, критическому осмыслению, систематизации информации и отработки навыков грамотного и логичного изложения материала.

### *Зачет*

Зачет позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Проведение зачета состоит из ответов на вопросы билета. Зачет предполагает ответ на теоретические вопросы из перечня вопросов, вынесенных на зачет. К моменту сдачи зачета должны быть пройдены предыдущие формы текущего контроля.

### **9.3 Темы курсовых работ (проектов) по дисциплине (модулю)**

Написание курсовых работ (проектов) учебным планом не предусмотрено.

### **9.4 Контрольные вопросы для проведения входного контроля остаточных знаний по обеспечивающим дисциплинам (модулям)**

Дисциплина (модуль) «Организация сервиса в аэропортах и на воздушных судах» изучается обучающимися на I курсе, в связи с этим входной контроль остаточных знаний не проводится.

### **9.5 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

#### **Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования**

Название этапа	Показатели оценивания компетенций	Критерии оценивания компетенций
Этап 1. Формирование базы знаний	Посещение лекционных и практических занятий. Ведение конспекта лекций. Участие в обсуждении теоретических вопросов тем на практических занятиях.	Посещаемость не менее 90 % лекционных и практических занятий. Степень участия в обсуждении теоретических вопросов тем на каждом практическом занятии. Требуемые для занятий материалы (учебная литература, конспекты и



Название этапа	Показатели оценивания компетенций	Критерии оценивания компетенций
	Наличие на практических занятиях требуемых материалов (учебная литература, конспекты и проч.).	проч.) в наличии.
Этап 2. Формирование навыков практического использования знаний	Составление конспекта. Самостоятельная работа по подготовке к практическим занятиям, выполнению контрольной работы.	Наличие конспекта. Самостоятельная работа по подготовке к практическим занятиям выполнена. Наличие своевременно выполненной самостоятельно контрольной работы.
Этап 3. Проверка усвоения материала	Готовность обучающегося к участию в практических занятиях (интеллектуальная, материально-техническая). Активность и эффективность участия обучающегося на каждом практическом занятии. Правильность своевременно выполненной контрольной работы. Зачет.	Степень интеллектуальной готовности обучающегося к участию в практических занятиях. Требуемые для практических занятий материалы (учебная литература, конспекты и т.п.) в наличии. Степень активности и эффективности участия обучающегося на каждом практическом занятии. Представленная контрольная работа соответствует требованиям по содержанию и оформлению. Зачет сдан в установленное время.

## Шкалы оценивания

### *Контрольная работа*

«Зачтено»: контрольная работа выполнена в соответствии с заданием, правильно и полностью, содержит соответствующие аргументированные выводы, требования по оформлению и содержанию соблюдены в полном объеме.

«Не зачтено»: контрольная работа выполнена не в соответствии с заданием и (или) не правильно, и (или) не полностью, содержит не верные и (или) не аргументированные выводы, требования по оформлению и содержанию не соблюдены.

### *Зачет*

«Зачет» выставляется, если ответы студента на вопросы билета изложены логически и лексически грамотно, полные и аргументированные. Студент отвечает на дополнительные вопросы. При этом допускается незначительное нарушение логики изложения материала, а также не более двух неточностей при аргументации своей позиции, неполные или неточные ответы на дополнительно заданные вопросы.

«Незачет» выставляется, если ответы студента на вопросы билета изложены не логично и лексически не грамотно, не полные и не аргументированные. Студент не отвечает на дополнительные вопросы.

## **9.6 Типовые контрольные задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам обучения по дисциплине (модулю)**

### **Типовые контрольные задания для проведения текущего контроля успеваемости**

Задание для выполнения контрольной работы по дисциплине (модулю):  
[8] п. 6.

### **Типовые контрольные задания для проведения промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

*Примерные вопросы, выносимые на зачет:*

1. Состояние современного авиарынка.
2. Современное состояние сферы услуг в России.
3. Основные тенденции развития сферы сервиса на воздушном транспорте на современном этапе развития общества.
4. Технологии процесса сервиса на воздушном транспорте и особенности развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя на предприятиях авиатранспорта.

5. Основы организации процесса сервиса и проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя при разработке дополнительных услуг на предприятиях авиатранспорта.
6. Роль и значение сервиса на воздушном транспорте.
7. Сущность сервиса на воздушном транспорте.
8. Экономическая сущность сервиса на воздушном транспорте.
9. Современные требования к сервису на воздушном транспорте.
10. Нормативно-правовая база в сфере воздушного транспорта.
11. Нормативно-правовая база в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.
12. Руководящие документы организаций ИКАО и ИАТА в области обслуживания пассажиров.
13. Законодательство РФ в области обслуживания пассажиров.
14. Услуги в сфере воздушного транспорта.
15. Классификация услуг в аэропорту.
16. Организация услуг в аэропорту.
17. Основные требования к предоставлению услуг пассажирам в аэропорту.
18. Основы организации контактной зоны сервисных предприятий на воздушном транспорте.
19. Механизм работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и процесса сервиса при организации рекламационной работы авиапредприятия.
20. Понятие неавиационной деятельности.
21. Понятие неавиационной сервисной деятельности в аэропортовом комплексе.
22. Особенности организации неавиационной деятельности аэропорта.
23. Особенности организации неавиационной сервисной деятельности в аэропортовом комплексе.
24. Понятие и направления взаимодействия аэропорта и сервисной компании.
25. Правовые инструменты взаимодействия аэропорта и сервисной компании.
26. Договорные отношения между аэропортом и сервисной компанией.
27. Договор аренды, договор концессии.
28. Услуги пассажирам на борту воздушного судна.
29. Сервисные компании, оказывающие услуги пассажирам в сфере воздушного транспорта.
30. Классификация услуг, оказываемых пассажирам на борту воздушного судна.
31. Требования к услугам, предоставляемым на борту воздушного судна.
32. Организационно-функциональная структура авиапредприятия по оказанию услуг пассажирам.

33. Служба сервиса в аэропортовом комплексе.
34. Служба бортпроводников, как одна из форм обслуживания пассажиров на борту воздушного судна.
35. Обслуживающие подразделения производственной службы сервиса в сфере воздушного транспорта.
36. Понятие информационно-справочного обслуживания клиентов.
37. Роль информационного обслуживания, как одного из элементов сервисной деятельности на воздушном транспорте.
38. Виды информационного обслуживания аэропорта и авиакомпании.
39. Сервисные компании, оказывающие информационно-справочные услуги пассажирам в сфере воздушного транспорта.
40. Основы диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями при разработке новых услуг для клиентов авиапредприятий.
41. Маркетинг организации и оказания сервисных услуг.
42. Маркетинг современных авиакомпаний.
43. Особенности маркетинга на воздушном транспорте.
44. Понятие «бренд авиакомпании» и «бренд аэропорта».

## **10 Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Изучение дисциплины (модуля) «Организация сервиса в аэропортах и на воздушных судах» обучающимися организуется в виде лекций, практических занятий и самостоятельной работы. Продолжительность изучения дисциплины – один курс. Уровень и качество знаний обучающихся оцениваются по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде зачета.

Основными видами аудиторной работы студентов являются лекции и практические занятия (п. 5.2, 5.3, 5.4). В ходе лекции преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия, а также соответствующие теоретические и практические проблемы, дает задания и рекомендации для практических занятий, а также указания по выполнению обучающимся самостоятельной работы.

Задачами лекций являются:

- ознакомление обучающихся с целями, задачами и структурой дисциплины, ее местом в системе наук и связями с другими дисциплинами;
- краткое, но по существу, изложение комплекса основных научных понятий, подходов, методов, принципов данной дисциплины;
- краткое изложение наиболее существенных положений, раскрытие особенно сложных, актуальных вопросов, освещение дискуссионных проблем;
- определение перспективных направлений дальнейшего развития научного знания в данной области.

Значимым фактором полноценной и плодотворной работы обучающегося на лекции является культура ведения конспекта. Слушая лекцию, необходимо научиться выделять и фиксировать ее ключевые моменты, записывая их более четко и выделяя каким-либо способом из общего текста.

Качественно сделанный конспект лекций поможет обучающемуся в процессе самостоятельной работы и при подготовке к сдаче зачета.

Практические занятия по дисциплине проводятся в соответствии с п. 5.4. Цели практических занятий: закрепить теоретические знания, полученные студентом на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы; приобрести начальные практические умения и навыки.

Темы практических занятий (п. 5.4) заранее сообщаются обучающимся для того, чтобы они имели возможность подготовиться и проработать соответствующие теоретические вопросы дисциплины. В начале каждого практического занятия преподаватель кратко доводит до обучающихся цели и задачи занятия, обращая их внимание на наиболее сложные вопросы по изучаемой теме.

Современное обучение предполагает, что существенную часть времени при освоении учебной дисциплины обучающийся проводит самостоятельно. Такой метод обучения способствует творческому овладению обучающимися специальными знаниями и навыками. Обучающимся необходимо развивать в себе способность работать с массивами информации и потребность использовать доступные информационные возможности и ресурсы для поиска нового знания и его распространения.

Самостоятельная работа студента включает в себя (п. 5.6):

- самостоятельный поиск, анализ информации, проработку учебного материала, конспектирование материала;
- выполнение контрольной работы (п. 9.6).


Завершающим этапом самостоятельной работы является подготовка к сдаче зачета. Примерные вопросы, выносимые на зачет по дисциплине (модулю) «Организация сервиса в аэропортах и на воздушных судах» приведен в п. 9.6.

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 23.03.01 Технология транспортных процессов (уровень бакалавриата).

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 2 «Социально – экономических дисциплин и сервиса» «26» июня 2017 года, протокол № 14.

Разработчики:


Д.Э.Н., доцент

  
(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы разработчиков)

Кошелева Т.Н.

Заведующий кафедрой № 2 «Социально – экономических дисциплин и сервиса»

Д.Э.Н., доцент


  
(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы заведующего кафедрой)

Кошелева Т.Н.

Программа согласована:

Руководитель ОПОП

К.Т.Н.

  
(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы руководителя ОПОП)

Коникина Е.В.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методического совета Университета «20» января 2016 года, протокол № 3.

С изменениями и дополнениями от «30» августа 2017 года, протокол № 10

(в соответствии с Приказом Минобрнауки России от 05.04.2017 № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»)