

Министерство транспорта Российской Федерации (Минтранс России)
Федеральное агентство воздушного транспорта (Росавиация)
ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный
университет Гражданской авиации»

ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСА В АЭРОПОРТУ И НА ВОЗДУШНОМ ТРАНСПОРТЕ

Методические указания по изучению курса и выполнению контрольных
работ

Для студентов 3Ф направлений подготовки 43.03.01 «Сервис» и 23.03.01
«Технология транспортных процессов» (профиль ОПУВТ)

Санкт-Петербург
2016

Общие методические указания

Курс «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном транспорте» предназначен для студентов ЗФ направлений подготовки 43.03.01 «Сервис» и 23.03.01 «Технология транспортных процессов» (профиль ОПУВТ). Курс является логическим продолжением цикла дисциплин, ориентированных на изучение роли сервиса в деятельности современного авиапредприятия.

Изучение дисциплины направлено на освоение студентами теоретических основ организации сервисной деятельности в аэропорту и на воздушном транспорте, а также получение практических навыков в области предоставления основных и дополнительных услуг пассажирам и другим группам клиентов авиапредприятий. Изучение инновационных технологий, участвующих в сервисном обслуживании потребителей транспортных услуг в современных условиях рынка, является сегодня важным компонентом образовательного стандарта.

Программа дисциплины «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном транспорте» составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования (ФГОС 3+) по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» и 23.03.01 «Технология транспортных процессов» (профиль ОПУВТ), квалификация-бакалавр.

Целями освоения дисциплины «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне» являются:

- освоение теоретических и практических основ организации сервисной деятельности в аэропорту и на воздушном транспорте;
- формирование у студентов системы знаний о роли сервиса в деятельности современного авиапредприятия.

Задачи дисциплины:

-изучение основ по организации работ по обслуживанию пассажиров на воздушном транспорте;

-подготовка студентов к решению организационных задач в практической деятельности по специальности;

-формирование навыков проектирования новых видов услуг на предприятиях воздушного транспорта и изучения потребностей авиапассажиров.

Дисциплина «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне» относится к циклу специальных дисциплин. В структуре ООП ВПО по направлению подготовки «Сервис» и «Технология транспортных процессов» дисциплина является одной из основных, поскольку формирует специальные профессиональные знания и навыки, связанные непосредственно с организацией сервиса в сфере воздушного транспорта.

Изучение курса «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне» базируется на уже освоенных студентами дисциплинах, таким образом, обеспечивающими дисциплинами будут являться: сервисная деятельность, сервисология, сервисное право, менеджмент и маркетинг в сервисе, воздушный транспорт в современном мире, аэровокзальные и грузовые комплексы.

Теоретической и научной основой курса являются труды известных отечественных и зарубежных ученых: Е.В.Костроминой, П.В.Олянюка, О.Я.Осиповой, В.Г.Афанасьева, А.Р.Яшкина и др. Широко использована нормативно-правовая база отечественного и зарубежного законодательства в области регулирования сервисной деятельности, а также коммерческих отношений, осуществляемых на территории аэропорта и на воздушном транспорте, важным источником информации выступают периодические издания и сеть Интернет.

Для студентов заочной формы обучения предусмотрено выполнение контрольной работы. Отсутствие контрольной работы или ее

неудовлетворительное выполнение служит основанием для недопуска студента заочной формы обучения к сдаче зачета.

Тематический план дисциплины

Тема 1. Сущность и роль сервиса на ВТ

Современное состояние рынка авиаперевозок. Глоссарий курса. Системный подход к организации сервиса на ВТ. Требования к обеспечению сервиса на ВТ. Нормативно-правовая база предоставления сервиса на ВТ (для самостоятельного изучения).

Тема 2. Организация сервиса в аэропорту

Классификация услуг, предоставляемых клиентам в аэропорту. Основные требования к предоставляемым услугам. Понятие «неавиационная деятельность» и ее виды. Особенности организации неавиационной деятельности аэропорта. Факторы, влияющие на уровень доходов аэропорта от неавиационной деятельности. Принципы выбора сервисных компаний (для самостоятельного изучения). Правовые механизмы регулирования отношений аэропорта с бизнес - единицами. Внутренние административные структуры по руководству неавиационной деятельностью аэропорта (функции и задачи).

Тема 3. Услуги, предоставляемые пассажирам на ВТ

Классификация услуг, предоставляемых пассажирам на борту ВС. Требования к предоставляемым услугам. Основные требования к службе бортпроводников. Организационно-функциональная структура авиапредприятия по производству и реализации услуг пассажирам. Организация предоставления услуг особым группам пассажиров. Сервис при чартерной перевозке (для самостоятельного изучения). Услуги деловой авиации.

Тема 4. Организация информационно-справочного обслуживания пассажиров на ВТ

Информационно-справочное обслуживание клиентов авиапредприятия, его особенности, роль и функции. Роль сети Интернет в сервисной деятельности авиапредприятия (для самостоятельного изучения).

Тема 5. Организация сервиса в авиакомпаниях типа low-cost и авиационных альянсах

Авиакомпании – дискаунтеры: понятие, причины возникновения, особенности данного авиационного бизнеса. Сервис, предоставляемый пассажирам в авиакомпаниях типа low-cost. Понятие авиационного альянса. Цели, задачи, функции, виды авиационных альянсов. Преимущества и недостатки в обслуживании клиентов авиационных альянсов (для самостоятельного изучения).

Тема 6. Бортовое питание как элемент сервиса традиционных авиакомпаний

История развития организации бортового питания. Роль бортового питания в сервисе современного авиапредприятия. Основные рационы бортового питания. Организация работы предприятия в сфере бортового питания. Основные сертификационные требования, предъявляемые к организациям, осуществляющим деятельность по предоставлению бортового питания. Бортпитание в практике современных авиакомпаний (для самостоятельного изучения).

Тема 7. Маркетинг в деятельности авиапредприятий

Конкуренция на авиарынке. Целевые и потенциальные рынки. Сегментация на авиарынке. Изучение потребностей клиентов авиапредприятия. Позиционирование авиапредприятий. Дисконтные программы авиакомпаний (для самостоятельного изучения). Понятие бренда

и суббренда в авиаотрасли. Роль бренда авиапредприятия в современных условиях. Основные направления по созданию бренда авиакомпании и аэропорта.

Методические указания по выполнению контрольных работ для студентов заочной формы обучения

Контрольная работа является итоговым практическим заданием для закрепления знаний студентов после прослушанного теоретического курса. Контрольная работа способствует развитию научного мышления, навыков поиска необходимых источников информации, а также выступает важным этапом в профессиональной подготовке студентов.

Основными требованиями к контрольной работе как к исследованию определенной проблемы является применение общих и специальных методов научного исследования, высокий теоретический уровень, критическое осмысление источников информации.

При написании контрольной работы необходимо придерживаться следующих правил:

- 1). контрольная работа должна содержать план, включающий в себя: введение, 2-3 рассмотренных основных вопроса, заключение, список использованной литературы (количество источников не менее 5);
- 2). объем контрольной работы составляет 13-17 страниц компьютерного набора шрифтом 14, интервала 1,5; 15-19 страниц рукописного текста;
- 3). при написании контрольной работы студентами может быть использована не только рекомендованная литература, но и любая другая, позволяющая в полной мере раскрыть исследуемую проблему;
- 4). номер контрольной работы определяется по сумме двух последних цифр зачетной книжки студента (например, если последние цифры 26, тогда номер задания будет соответствовать теме № 8).

5). выполненная контрольная работа сдается на факультет для проверки до начала сессии и является допуском к сдаче экзамена по дисциплине «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном транспорте».

Темы контрольных работ

1. Крупные аэропорты России: экономико-исторический обзор.
2. Роль государства в регулировании предоставления услуг на воздушном транспорте.
3. Основные тенденции на мировом рынке авиаперевозок.
4. Основные субъекты на рынке авиаперевозок, особенности их экономической деятельности.
5. Организация сервиса в аэропортах России (на примере аэропорта ...).
6. Сервис в ведущих аэропортах мира (на примере аэропорта ...).
7. Организация сервиса в аэропортах крупных холдингов (на примере ...).
8. Обслуживание пассажиров в авиакомпаниях России (на примере...).
9. Обслуживание пассажиров в ведущих авиакомпаниях мира (на выбор: «Emirats», «Korean Air», «Lufthansa»).
10. Особенности обслуживания пассажиров в крупных авиационных альянсах (на примере...).
11. Проблемы правового регулирования коммерческой деятельности компаний на территории аэропорта в России.
12. Перспективы развития транспортного узла Санкт-Петербурга.
13. Совершенствование информационного обслуживания клиентов в аэропортах России.
14. Развитие сектора дополнительных услуг в аэропортах и авиакомпаниях России (на примере...).
15. Особенности организации бортового питания в различных авиакомпаниях (на примере...).

16. Особенности маркетинговой деятельности авиапредприятий (на примере...).
17. Разработка бренда авиапредприятия в современных рыночных условиях (на примере...).
18. Услуги, предоставляемые пассажирам при перевозке авиакомпаниями – дискаунтерами (на примере...).

Вопросы к зачету

1. Современное состояние рынка авиаперевозок.
2. Сервис на ВТ: экономическая сущность.
3. Системный подход в организации сервиса на ВТ.
4. Современные требования к обеспечению сервиса на ВТ.
5. Нормативные документы, регулирующие предоставление услуг в аэропорту.
6. Нормативные документы, регулирующие предоставление услуг на борту ВС.
7. Обязательные бесплатные услуги, предоставляемые пассажирам в аэропорту.
8. Обязательные платные услуги, предоставляемые пассажирам в аэропорту.
9. Рекомендуемые (платные и бесплатные) услуги, предоставляемые пассажирам в аэропорту.
10. Основные требования к услугам, предоставляемым пассажирам в аэропорту.
11. Услуги, предоставляемые пассажирам в аэропорту.
12. Дополнительный сервис в аэропорту на примере магазина беспошлинной торговли.
13. Понятие и сущность неавиационной деятельности аэропорта.

14. Факторы, влияющие на уровень доходов аэропорта от неавиационной деятельности.
15. Принципы организации неавиационной деятельности аэропорта.
16. Модель организации коммерческой деятельности аэропорта.
17. Механизмы регулирования коммерческой деятельности аэропорта.
18. Принципы и особенности концессионных отношений.
19. Принципы и особенности арендных отношений и участия в капитале.
20. Механизм агентских соглашений.
21. Правовое обеспечение коммерческой деятельности аэропорта.
22. Создание бренда аэропорта.
23. Создание бренда авиакомпаний.
24. Услуги, предоставляемые пассажирам на борту ВС.
25. Сервис на борту ВС в условиях современного рынка авиаперевозок.
26. Требования к персоналу, участвующему в обслуживании пассажиров на борту ВС.
27. Организационно-функциональная структура авиакомпании по производству и реализации сервисных услуг пассажирам.
28. Организационная структура и функции службы бортпроводников.
29. Организационная структура и функции отдела по организации обслуживания пассажиров на борту ВС.
30. Организационная структура и функции службы сервиса.
31. Организация информационно-справочного обслуживания пассажиров в аэропорту и на борту ВС.
32. Авиационные альянсы как форма обслуживания пассажиров.
33. Организация сервиса в авиакомпаниях типа low-cost.
34. Организация обслуживания пассажиров при чартерных перевозках.
35. Услуги деловой авиации.
36. Инновации в обслуживании пассажиров на ВТ (на примере отечественного или зарубежного авиапредприятия).

37. Электронный билет и сайт авиапредприятия как форма обслуживания пассажиров ВТ.
38. Принципы маркетинга в деятельности авиапредприятий.
39. Маркетинговая среда авиапредприятия.
40. Сегментация на рынке авиаперевозок.
41. Международная организация ИКАО (сущность, задачи, функции).
42. Международная организация ИАТА (сущность, задачи, функции).
43. Основные принципы сегментации авиационного рынка.
44. Особенности рекламы и продвижения продукта на авиарынке.
45. Особенности управления качеством услуг на авиапредприятии.
46. История развития организации услуг бортового питания.
47. Основные сертификационные требования к организациям, предоставляющим бортовое питание.
48. Основные рационы бортового питания.
49. Структура служб и организация работы предприятий сферы бортового питания.
50. Организация договорной работы авиакомпаний и предприятий бортового питания.

Литература

Основная

1. Афанасьев В.Г. Основы внешнеэкономической и коммерческой деятельности в системе воздушного транспорта. - М.: 2002 .
2. Ашфорд Н.И. и др. Функционирование аэропортов .- М.: 1990.
3. Брусиловский В.Е., Григорьев Л.Э. Проблемы регулирования цен и тарифов на услуги естественных монополий (на примере аэропортов федерального значения). - М.: 2001 .
4. Громов Н.Н. Менеджмент на транспорте. - М.: 2006 .
5. Губенко А.В., Смуров М.Ю., Черкашин Д.С. Экономика воздушного

транспорта. – СПб.: Питер, 2009.

6. Ильина Е.Н. Менеджмент транспортных услуг: индустрия авиаперевозок. - М.: Советский спорт, 2005.
7. Костромина Е.В. Авиатранспортный маркетинг. - М.: 2003 .
8. Костромина Е. В. Управление экономикой авиакомпании. — М.: Авиабизнес, 2007.
9. Курилец М. А. Авиатранспортный менеджмент. — М.: МГТУ ГА, 2001.
10. Олянюк П.В. Воздушный транспорт в современном мире. - СПб.: 2002 .
11. Осипова О.Я. Транспортное обслуживание туристов. - М.: 2004.
12. Николишин В.М. Сервис на транспорте. - М.: 2004 .
13. Яшкин А.Р. Коммерческая эксплуатация аэропортов. – Л.: ОЛАГА, 1985.

Дополнительная

1. Гражданский кодекс РФ.
2. Воздушный кодекс РФ.
3. Приложение 9 к Конвенции о международной гражданской авиации. Упрощение формальностей . Издание 12, ИКАО, 2005.
4. Федеральный закон от «О техническом регулировании» от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ.
5. Руководство по аэропортовым службам. Дос 9137, часть 8. ИКАО, 2002.
6. Руководство по обслуживанию в аэропорту. Части 1-4. ИАТА. 2000.
7. Основные показатели транспортной деятельности в России. Стат. сб. - М.: Росстат, 2006.
8. ФАП «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей» от 28.06.2007 г. № 82.
9. Стандарт системы добровольной сертификации сервисных услуг на транспорте. Требования к поставщикам бортового питания для международных аэропортов ГА РФ. – М.: 2008.

10. Отраслевой стандарт. Система качества перевозок и обслуживания пассажиров воздушным транспортом. Услуги, предоставляемые пассажирам в аэропортах. ОСТ 54-1-283.02-94.

Периодические издания

Журналы

1. Авиатранспортное обозрение.
2. Гражданская авиация.
3. Вестник воздушного флота.
4. Аэропорт-партнер.
5. ICAO Bulletin.

Материалы сети Интернет

www.icao.int

www.iata.org

www.mintrans.ru

www.favt.ru