

## АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Код и наименование дисциплины	<b>ПРОЕКТИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В СЕРВИСЕ</b>
Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Направленность программы (профиль)	Производственный сервис
Квалификация выпускника	Бакалавр
Форма обучения	Очная
Цели освоения дисциплины	Целями освоения дисциплины «Проектирование процесса оказания услуг в сервисе» являются формирование у студентов теоретических основ, практических навыков механизмов проектирования сервисных процессов, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя; знания методов осуществления контроля качества процесса сервиса; приобретение умений применять полученные знания в процессе оценки эффективности результатов деятельности в области сервиса современного авиапредприятия и на предприятиях сервиса; умений проводить экспертизу и (или) диагностику объектов сервиса; владеть навыками планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса, учитывая рынок спроса потребителей и социальную политику государства.
Семестр (курс), в (на) котором изучается дисциплина	Очная форма –4 семестр
Наименование части (блока) ОПОП ВО, к которой относится дисциплина	Дисциплина по выбору относится к вариативной части Блока Б1
Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины	ОК-5; ОПК-2; ОПК-3; ПК-8; ПК-12
Трудоемкость дисциплины	Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 академических часов.
Содержание дисциплины. Основные разделы (темы)	<p>Тема 1. Проектирование сервисных услуг на воздушном транспорте</p> <p>Тема 2. Предприятие как основное звено проектирования сервисных услуг на воздушном транспорте</p> <p>Тема 3. Основные средства (фонды) предприятия сервиса на воздушном транспорте: сущность, состав и структура</p> <p>Тема 4. Проектирование оборотных средств предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта</p> <p>Тема 5. Проектирование кадровой политики предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта</p> <p>Тема 6. Проектирование мотивации персонала и оплаты труда на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта</p> <p>Тема 7. Возникновение конфликтных ситуаций на предприятии сервиса на борту воздушного судна и в авиакомпании</p> <p>Тема 8. Проектирование себестоимости услуг на</p>

Код и наименование дисциплины	<b>ПРОЕКТИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В СЕРВИСЕ</b>
	<p>воздушном транспорте</p> <p>Тема 9. Проектирование цены, стратегии и методы ценообразования на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта</p> <p>Тема 10. Клиенты услуг на рынке авиаперевозок. Сегментация и позиционирование услуг авиакомпаний</p> <p>Тема 11. Основы бизнес-планирования в управлении цепями поставок на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта</p> <p>Тема 12. Проектирование стратегий организации оказания услуг в авиакомпании. Проектирование видов услуг и обслуживания пассажиров в авиакомпании</p> <p>Тема 14. Контроль качества сервиса авиакомпании</p> <p>Тема 15. Проектирование безопасности сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта</p> <p>Тема 16. Проектирование рекламной стратегии в сфере сервиса на воздушном транспорте</p> <p>Тема 17. Оценка конкурентоспособности услуг в сфере воздушного транспорта. Разработка бренда сервисных услуг в авиакомпании</p> <p>Тема 18. Проектирование сервисных неавиационных услуг в деятельности аэропортового комплекса. Проектирование программ лояльности для развития сферы сервиса на воздушном транспорте</p>
Форма промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины	Зачет