

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

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ  
по изучению дисциплины**

**ПРОЕКТИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В СЕРВИСЕ**

Направление подготовки  
**43.03.01 Сервис**

Направленность программы (профиль)  
**Производственный сервис**

Квалификация выпускника  
**бакалавр**

Форма обучения

**очная**

Санкт-Петербург  
2016

## Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
Способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-5)	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- профессиональные компетенции, обеспечивающие способности к самоорганизации и самообразованию, необходимые для работы в сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- соотносить приобретенные компетенции, обеспечивающие способности к самоорганизации и самообразованию с требованиями работодателей, участвующих в организации сервисных процессов в сфере воздушного транспорта;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методами и технологиями образования и самообразования для развития необходимых компетенций в зависимости от требований рынка труда в сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.</li> </ul>
Готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2)	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные технологии процесса создания сервисных услуг в сфере воздушного транспорта с учетом требований потребителей, механизм развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- разрабатывать технологии процесса создания сервисных услуг в сфере воздушного транспорта, предложение услуг и развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- технологиями процесса создания сервисных услуг в сфере воздушного транспорта, предложение услуг и развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.</li> </ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
<p>Готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- особенности проектирования и организации процесса сервиса, механизма выбора ресурсов и средств на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта с учетом требований потребителей;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организовать процесс предоставления сервисных услуг на основе выбора оптимальных ресурсов и средств на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта с учетом требований потребителей;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками организации сервисных процессов на основе выбора оптимальных ресурсов и средств на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта с учетом требований потребителей.</li> </ul>
<p>Способностью к диверсификации и сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-8)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- профессиональные компетенции, обеспечивающие способности к диверсификации сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями населения;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- формировать сервисные предложения в сфере воздушного транспорта в соответствии с различными этническими, религиозными предпочтениями потребителей;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методами для формирования различных направлений сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта с целью удовлетворения потребности населения в дифференцированных сервисных продуктах.</li> </ul>
<p>Готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (ПК-12)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- механизм осуществления контроля качества процесса сервиса в сфере воздушного транспорта, параметров технологических процессов, используемых ресурсов;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять контроль качества процесса сервиса в сфере воздушного транспорта, параметров технологических процессов, используемых ресурсов;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- способностью осуществления контроля качества процесса сервиса в сфере воздушного транспорта, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.</li> </ul>

## **Содержание дисциплины**

### **Тема 1. Проектирование сервисных услуг на воздушном транспорте**

Сфера сервиса как составная часть рыночной экономики: сущность, задачи, функции. Значение проектирования в организациях сферы сервиса на воздушном транспорте. Сущностный характер сервиса на воздушном транспорте. Определение сервиса в контексте практического применения на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Профессиональные компетенции, обеспечивающие способности к самоорганизации и самообразованию, необходимые для работы в сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Особенности проектирования и организации процесса сервиса, механизма выбора ресурсов и средств на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта с учетом требований потребителей (для самостоятельного изучения). Профессиональные компетенции, обеспечивающие способности к диверсификации сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями населения (для самостоятельного изучения). Значение понятий «предприятие», «организация», «корпорация», «фирма» (для самостоятельного изучения). Цели и признаки предприятий (для самостоятельного изучения). Виды сервисных предприятий на воздушном транспорте по форме собственности, по размерам, по отношению к прибыли, в зависимости от использования ресурсов (для самостоятельного изучения). Виды сервисных предприятий на воздушном транспорте по организационно-правовой форме деятельности (для самостоятельного изучения).

### **Тема 2. Основные и оборотные средства (фонды) предприятия сервиса на воздушном транспорте: сущность, состав и структура**

Планирование деятельности предприятия сервиса на воздушном транспорте с учетом производственных и непроизводственных основных средств предприятия. Основные производственные средства (ОПС) на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта: активные и пассивные. Планирование производственной мощности предприятия сервиса на воздушном транспорте. Износ основных средств на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Амортизация основных средств (для самостоятельного изучения). Сущность оборотных средств и их место в системе управления экономикой предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Состав, структура и оценка оборотных средств предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Нормирование оборотных средств предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Эффективность использования

оборотных средств предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

### **Тема 3. Проектирование кадровой политики предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта**

Промышленно-производственный и непромышленный персонал на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта. Структура персонала на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта. Явочный, списочный, среднесписочный состав на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта. Анализ показателей движения трудовых ресурсов на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм осуществления контроля качества процесса сервиса в сфере воздушного транспорта, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (для самостоятельного изучения).

### **Тема 4. Проектирование оплаты труда на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта**

Проектирование заработной платы на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта: минимальная заработная плата, номинальная заработная плата. Реальная заработная плата на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта. Функции заработной платы на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта: воспроизводственная функция, стимулирующая функция измерительно-распределительная функция. Тарифная система оплаты труда на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта: тарифные ставки, тарифные сетки (для самостоятельного изучения). Мотивация работника и результаты работы на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Мотивация и ответственность на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Принципы воздействия на мотивацию людей на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Социальный контроль в сфере труда на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Понятие дисциплины и дисциплинарных отношений на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Различные виды мотиваций, применяемых в сервисных организациях в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

### **Тема 5. Возникновение конфликтных ситуаций на предприятии сервиса на борту воздушного судна и в авиакомпании**

Определение и сущность конфликта на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта. Понятие конфликта на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта. Объективные и субъективные причины возникновения конфликтов в процессе сервисного обслуживания на борту.

Разрешение конфликтных ситуаций на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта: основные стратегии (для самостоятельного изучения)..

### **Тема 6. Проектирование себестоимости услуг на воздушном транспорте. Проектирование цены, стратегии и методы ценообразования на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта**

Теоретические основы себестоимости услуг на воздушном транспорте. Методика расчета себестоимости оказания услуг в сфере воздушного транспорта. Факторы, влияющие на себестоимость услуг на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта. Формирование постоянных расходов на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Формирование переменных расходов на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Теоретические аспекты ценообразования на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Стратегии ценообразования на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Формирование транспортных тарифов на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Государственное регулирование цен в сфере воздушного транспорта, перевозок (для самостоятельного изучения). Ценовая политика на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

### **Тема 7. Проектирование проведения исследования предоставления услуг в сфере воздушного транспорта**

Разработка плана проведения исследования на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта. Анализ внешней и внутренней информации на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта. Выбор типа исследования на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта. Выбор метода сбора данных на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Расчет выборки на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Осуществление сбора данных на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основные технологии процесса создания сервисных услуг в сфере воздушного транспорта с учетом требований потребителей, механизм развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (для самостоятельного изучения).

### **Тема 8. Клиенты услуг на рынке авиаперевозок. Сегментация и позиционирование услуг авиакомпаний**

Клиент услуг как объект маркетингового исследования авиакомпании. Клиент на рынке организации услуг бизнес-путешествий в сфере воздушного транспорта. Клиент услуг на рынке организации услуг путешествий в сфере воздушного транспорта. Клиент на рынке организации услуг грузовых авиаперевозок в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Сегментация рынка предприятием сервиса в сфере воздушного транспорта, рыночный сегмент, признаки и объекты сегментации (для самостоятельного изучения). Выбор целевых рынков предприятием сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Позиционирование предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта: понятие, этапы, виды (для самостоятельного изучения). Сегментация пассажиров на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта по дальности полета (для самостоятельного изучения). Сегментация пассажиров на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта по культуре страны рождения (для самостоятельного изучения). Сегментация рынка на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта по целям путешествия (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 9. Основы бизнес-планирования в управлении цепями поставок на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта**

Особенности рынка грузовых перевозок (для самостоятельного изучения). Типы продуктов/грузов и услуг на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Выбор того или иного вида услуг в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Государственное регулирование услуг в грузовых авиаперевозках (для самостоятельного изучения). Понятие, цели, задачи и принципы планирования. Процесс планирования цепей поставок на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта и место в этом процессе планирования транспортных операций. Понятие адаптивного планирования цепей поставок на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта. Содержание бизнес-плана на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Требования к оформлению бизнес-плана на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Особенности бизнес-планирования транспортных операций в управлении цепями поставок на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Проблемы и перспективы развития бизнес планирования на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта в цепях поставок в России (для самостоятельного изучения). Транспортные операции на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта и их элементы (для самостоятельного изучения). Показатели работы на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Бизнес-план – инструмент обоснования инвестиционных проектов на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Стратегия бизнес-единицы и общефирменная стратегия на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Современная технология бизнес-планирования на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Структура и содержание бизнес-плана на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Особенности внедрения бизнес-плана на рынке услуг в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Оценка уровня составления бизнес-плана на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Организация работы команды по составлению бизнес-плана на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 10. Проектирование стратегий организации оказания услуг в авиакомпаниях**

Стратегии охвата рынка предприятием сервиса в сфере воздушного транспорта: недифференцированный маркетинг, дифференцированный маркетинг. Концентрированный маркетинг на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Факторы, влияющие на выбор стратегии охвата рынка на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Позиционирование услуг и авиакомпаний в целях достижения конкурентных преимуществ в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основные задачи развития сферы услуг воздушного транспорта в России. Факторы, влияющие на структуру услуг пассажиро-перевозок. Услуги авиакомпаний на чартерных, низкобюджетных, грузовых рейсах, рейсах с общерыночной стратегией (для самостоятельного изучения). Типичные ошибки в стратегиях организации оказания услуг авиакомпаний (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 11. Проектирование видов услуг авиакомпаний. Проектирование обслуживания пассажиров в сфере воздушного транспорта**

Определение видов услуг авиакомпаний. Методы анализа услуг на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта. Теория жизненного цикла услуги на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта. Бостонская матрица в процессе исследования оказываемых услуг на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Матрица Ансоффа в процессе исследования оказываемых услуг на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Специфика обслуживания пассажиров на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Типичные ошибки в процессе обслуживания пассажиров авиакомпанией при определении стратегии обслуживания (для самостоятельного изучения). Сервисные услуги:



основные и дополнительные на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

### **Тема 12. Контроль качества сервиса авиакомпаний**

Понятие «качества продукции», услуги на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта. Показатели качества предоставления услуг на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта. Методика определения качества обслуживания на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта. Оценка качества сервиса на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

### **Тема 13. Проектирование безопасности сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта**

Понятие безопасности при проектировании в сервисе на воздушном транспорте. Основные угрозы и риски на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта. Виды обеспечения безопасного обслуживания в сфере воздушного транспорта. Общие требования к комплексу технических средств безопасности на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Технические меры обеспечения безопасности на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Система договоров обеспечения безопасности на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Парк воздушных судов в процессе организации обслуживания (для самостоятельного изучения). Количество посадочных мест в процессе организации обслуживания (для самостоятельного изучения). Конфигурация салона в процессе организации обслуживания (для самостоятельного изучения). Частота полетов и время вылета в процессе организации обслуживания (для самостоятельного изучения). Наличие в продаже свободных мест в процессе организации обслуживания (для самостоятельного изучения). Регулярность полетов и точность расписания в процессе организации обслуживания (для самостоятельного изучения).

### **Тема 14. Проектирование рекламной стратегии в сфере сервиса на воздушном транспорте**

Прогнозирование и виды прогнозов на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта. Методы прогнозирования на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта. Практические основы прогнозирования на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Специфика прогнозирования сервисных услуг на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Понятие «реклама», её виды, структура на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Специфика рекламы в сервисной деятельности на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Методика оценки эффективности рекламной компании на предприятии сервиса в сфере

воздушного транспорта. Печатная реклама на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Деловая реклама на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Прямая рассылка на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Наружная реклама на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основные классификации рекламы на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Социальные функции и дисфункции рекламы на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основные рекламных стратегии на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Стимулирование продаж на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Реклама как социальное действие на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Мотивационный подход на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 15. Оценка конкурентоспособности услуг в сфере воздушного транспорта**

Понятие «конкурентоспособность» услуг в сфере воздушного транспорта, ее структура. Определение конкурентоспособности. Экономические, маркетинговые инструменты на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Внешние и внутренние факторы на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта, влияющие на конкурентоспособность.

#### **Тема 16. Планирование коммуникации на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта. Разработка бренда сервисных услуг в авиакомпании**

Понятие «коммуникация», коммуникационные процессы на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта. Основные типы социальных коммуникаций на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта. Детерминанты массовой коммуникации на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта. Основные функции массовой коммуникации (для самостоятельного изучения). Роль массовой коммуникации в сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Потребности аудитории в информации на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Глобализация информационных процессов в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Понятие бренда сервисной услуги в авиакомпании (для самостоятельного изучения). Процессы создания бренда сервисной услуги в авиакомпании (для самостоятельного изучения). Создание имиджа сервисной услуги аэропортового комплекса (для

самостоятельного изучения). Узнаваемость бренда сервисной услуги, его финансовая окупаемость в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Тенденции развития сервисной услуги в аэропортовом комплексе (для самостоятельного изучения). Модели управления развитием сервисной услуги в аэропортовом комплексе (для самостоятельного изучения). Цепочка создания стоимости сервисной услуги на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Факторы, влияющие на выбор сервисной услуги в аэропортовом комплексе (для самостоятельного изучения). Маркетинговое позиционирование сервисной услуги в аэропортовом комплексе (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 17. Проектирование сервисных неавиационных услуг в деятельности аэропортового комплекса**

Новые стратегические возможности развития сервисного обслуживания в аэропортовом комплексе. Дополнительные услуги в аэропортовом комплексе. Инновационные услуги в аэропортовом комплексе. Коммерческий сервис в аэропортовом комплексе. (для самостоятельного изучения). Проектирование новой услуги в аэропортовом комплексе. (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 18. Проектирование программ лояльности для развития сферы сервиса на воздушном транспорте**

Роль и значение программ лояльности для клиентов сервисной компании. Роль и значение программ лояльности для клиентов сервисной компании на воздушном транспорте. Взаимоотношения поставщика и потребителя в процессе оказания услуг на воздушном транспорте. Определение степени эффективности программ лояльности в процессе оказания услуг на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

#### **Практические занятия**

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
1	Практическое занятие № 1. «Проектирование сервисных процессов на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
2	Практическое занятие № 2. «Основные производственные средства (ОПС) на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта: активные и пассивные»	2
3	Практическое занятие № 3. «Структура персонала на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
4	Практическое занятие № 4. «Реальная заработная	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	плата на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	
4	Практическое занятие № 5. «Функции заработной платы на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
5	Практическое занятие № 6. «Объективные и субъективные причины возникновения конфликтов в процессе сервисного обслуживания на борту»	2
6	Практическое занятие № 7. «Факторы, влияющие на себестоимость услуг на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
7	Практическое занятие № 8. «Анализ внешней и внутренней информации на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
8	Практическое занятие № 9. «Клиент услуг как объект маркетингового исследования авиакомпании»	2
9	Практическое занятие № 10. «Принципы планирования»	2
9	Практическое занятие № 11. «Процесс планирования цепей поставок на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта и место в этом процессе планирования транспортных операций»	2
9	Практическое занятие № 12. «Понятие адаптивного планирования цепей поставок на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта» Подготовка к круглому столу	2
10	Практическое занятие № 13. «Факторы, влияющие на структуру услуг пассажиро-перевозок»	2
11	Практическое занятие № 14. «Методы анализа услуг на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
11	Практическое занятие № 15. «Теория жизненного цикла услуги на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
12	Практическое занятие № 16. «Показатели качества предоставления услуг на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
12	Практическое занятие № 17. «Методика определения качества обслуживания на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
13	Практическое занятие № 18. «Основные угрозы и риски на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
13	Практическое занятие № 19. «Виды обеспечения безопасного обслуживания в сфере воздушного транспорта»	2
14	Практическое занятие № 20. «Методы прогнозирования на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
15	Практическое занятие № 21. «Определение конкурентоспособности»	2
15	Практическое занятие № 22. «Внешние и внутренние факторы на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта, влияющие на конкурентоспособность»	2
16	Практическое занятие № 23. «Основные типы социальных коммуникаций на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
17	Практическое занятие № 24. «Дополнительные услуги в аэропортовом комплексе»	2
17	Практическое занятие № 25. «Инновационные услуги в аэропортовом комплексе»	2
18	Практическое занятие № 26. «Роль и значение программ лояльности для клиентов сервисной компании на воздушном транспорте»	2
18	Практическое занятие № 27. «Взаимоотношения поставщика и потребителя в процессе оказания услуг на воздушном транспорте»	2
Итого за семестр 4		54
Итого по дисциплине		54

### **Лабораторный практикум**

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

## Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Проектирование сервисных услуг на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	4
2	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Основные и оборотные средства (фонды) предприятия сервиса на воздушном транспорте: сущность, состав и структура» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	4
3	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Проектирование кадровой политики предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	4
4	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Проектирование оплаты труда на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	4
5	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Возникновение конфликтных ситуаций на предприятии сервиса на борту воздушного суда и</p>	4

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	<p>в авиакомпании»            Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].            2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.            3. Подготовка к устному опросу.</p>	
6	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Проектирование себестоимости услуг на воздушном транспорте. Проектирование цены, стратегии и методы ценообразования на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»            Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].            2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.            3. Подготовка к устному опросу.</p>	4
7	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Проектирование проведения исследования предоставления услуг в сфере воздушного транспорта»            Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].            2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.            3. Подготовка к устному опросу.</p>	4
8	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Клиенты услуг на рынке авиаперевозок. Сегментация и позиционирование услуг авиакомпаний»            Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].            2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.            3. Подготовка к устному опросу.</p>	4
9	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Основы бизнес-планирования в управлении цепями поставок на предприятии сервиса в сфере</p>	6

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	<p>воздушного транспорта»            Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-17].            2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.            3. Подготовка к устному опросу.            4. Подготовка к круглому столу.</p>	
10	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Проектирование стратегий организации оказания услуг в авиакомпании»            Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].            2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.            3. Подготовка к устному опросу.</p>	4
11	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Проектирование видов услуг авиакомпании. Проектирование обслуживания пассажиров в сфере воздушного транспорта»            Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].            2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.            3. Подготовка к устному опросу.</p>	4
12	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Контроль качества сервиса авиакомпании»            Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].            2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.            3. Подготовка к устному опросу.</p>	4
13	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Проектирование безопасности сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта»            Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].            2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p>	4



Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	3. Подготовка к устному опросу.	
14	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Проектирование рекламной стратегии в сфере сервиса на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	4
15	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Оценка конкурентоспособности услуг в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	4
16	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Планирование коммуникации на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта. Разработка бренда сервисных услуг в авиакомпании» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	2
17	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Проектирование сервисных неавиационных услуг в деятельности аэропортового комплекса» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-17].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к круглому столу.</p>	4
18	1. Изучение теоретического материала по теме: «Проектирование программ лояльности для	4

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	<p>развития сферы сервиса на воздушном транспорте»            Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-4].            2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.            3. Подготовка к устному опросу.</p>	
Итого по дисциплине		72

### Курсовые работы

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

### Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1 Жильцов, Е. Н. **Экономика и управление социальной сферой** [Электронный ресурс] : учебник / Е.Н. Жильцов, Е.В. Егоров ; под ред. Е.Н. Жильцова, Е.В. Егорова. — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2015. — 496 с. — ISBN 978-5-394-02423-8 — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/b/ook/61076/#1> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2016)

2 Комаров, Н.М. **Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники** [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.М. Комаров, Т.И. Зворыкина, А.В. Максимов, Л.В. Сумзина. — Электрон. дан. — Москва : СОЛОН-Пресс, 2012. — 128 с. — ISBN 978-5-91359-105-0 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/13809/#1> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2016)

б) дополнительная литература:

3 Королева, Е.А., Пашин, В.С. **Сервисология** [Текст]: тексты лекций. Часть 1/ Е.А. Королева, В.С. Пашин. – Санкт-Петербург, 2016. Количество экземпляров 20.

4 **Организация и планирование деятельности предприятий сервиса**: Метод. указ. по изучению дисциплины и планы семинарских занятий. Для студентов ГФ, КФ и ЗФ [электронный ресурс, текст] / Левшина О.Н., Кошелева Т.Н. - СПб.: ГУГА, 2014. - 37с. Количество экземпляров 50.

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

5 **Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.gks.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

6 **Официальный сайт Министерства финансов РФ** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.minfin.ru/ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

7 **Официальный сайт Федеральной налоговой службы** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.nalog.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

8 **Официальный сайт Федеральной антимонопольной службы** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.fas.gov.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

9 **Официальный сайт Банка России** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.cbr.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

10 **Официальный сайт журнала «Вопросы экономики»** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.vopreco.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

11 **Официальный сайт национального исследовательского университета Высшая школа экономики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.hse.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

12 **Официальный сайт фондовой московской биржи РТС** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.rts.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

13 **Официальный сайт Международного валютного фонда** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.imf.org/external/russian/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

14 **Официальный сайт Всемирного банка фонда** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.worldbank.org/eca/russian/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

15 **Официальный сайт Национального бюро экономических исследований США** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.nber.org/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

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

16 **Библиотека СПбГУ ГА** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/> / свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

17 **Российская национальная библиотека** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.nlr.ru/> / свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016)

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 академических часа. Вид промежуточного контроля – зачёт (4 семестр).

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Минимальное значение	Максимальное значение		
Аудиторные занятия				
Лекция 1 (Тема 1)	1	1,5	1	—
Практическое занятие 1	1	1,5	1	—
Лекция 2 (Тема 2)	1	1,5	2	—
Практическое занятие 2	1	1,5	2	—
Лекция 3 (Тема 3)	1	1,5	2	—
Практическое занятие 3	1	1,5	3	—
Лекция 4 (Тема 4)	1	1,5	3	—
Практическое занятие 4	1	1,5	4	—
Практическое занятие 5	1	1,5	4	—
Лекция 5 (Тема 5)	1	1,5	4	—
Практическое занятие 6	1	1,5	5	—
Лекция 6 (Тема 6)	1	1,5	5	—
Практическое занятие 7	1	1,5	6	—
Лекция 7 (Тема 7)	1	1,5	6	—
Практическое занятие 8	1	1,5	6	—
Лекция 8 (Тема 8)	1	1,5	7	—
Практическое занятие 9	1	1,5	7	—
Лекция 9 (Тема 9)	1	1,5	8	—
Практическое занятие 10	1	1,5	8	—
Практическое занятие 11	1	1,5	8	—
Практическое занятие 12	1	4	9	—
Лекция 10 (Тема 10)	1	1,5	9	—
Практическое занятие 13	1	1,5	10	—
Лекция 11 (Тема 11)	1	1,5	10	—
Практическое занятие 14	1	1,5	10	—
Практическое занятие 15	1	1,5	11	—
Лекция 12 (Тема 12)	1	1,5	11	—
Практическое занятие 16	1	1,5	12	—
Практическое занятие 17	1	1,5	12	—

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядков ый номер недели с начала семестра)	При- меча- ние
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
Лекция 13 (Тема 13)	1	1,5	12	—
Практическое занятие 18	1	1,5	13	—
Практическое занятие 19	1	1,5	13	—
Лекция 14 (Тема 14)	1	1,5	14	—
Практическое занятие 20	1	1,5	14	—
Лекция 15 (Тема 15)	1	1,5	14	—
Практическое занятие 21	1	1,5	15	—
Практическое занятие 22	1	1,5	15	—
Лекция 16 (Тема 16)	1	1,5	16	—
Практическое занятие 23	1	1,5	16	—
Лекция 17 (Тема 17)	1	1,5	16	—
Практическое занятие 24	1	1,5	17	—
Практическое занятие 25	1	1,5	17	—
Лекция 18 (Тема 18)	1	1,5	18	—
Практическое занятие 26	1	1,5	18	—
Практическое занятие 27	1	1,5	18	—
<b>Итого по обязательным видам занятий</b>	<b>45</b>	<b>70</b>	—	—
<b>Зачет</b>	<b>15</b>	<b>30</b>	—	—
<b>Итого по дисциплине</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	—	—
<b>Премиальные виды деятельности (для учета при определении рейтинга)</b>	—	—	—	—
Участие в конференции по темам дисциплины	—	10	—	—
Научная публикация по темам дисциплины	—	10	—	—
<b>Итого дополнительно премиальных баллов</b>	—	<b>20</b>	—	—
<b>Всего по дисциплине для рейтинга</b>	—	<b>120</b>	—	—
<b>Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для зачёта по «академической» шкале</b>				
<b>Количество баллов по БРС</b>		<b>Оценка (по «академической» шкале)</b>		
60 и более		«зачтено»		

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Минимальное значение	Максимальное значение		
менее 60	«не зачтено»			

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

Посещение лекционного занятия обучающимся оценивается в 1 балл. Ведение лекционного конспекта – 0,1 балла. Активное участие в обсуждении дискуссионных вопросов в ходе лекции – до 0,4 баллов.

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается в 1 балл. Сообщение – до 0,4 баллов. Участие в обсуждении вопросов круглого стола – до 2,5 баллов. Устный опрос – до 0,1 балла.

**Темы курсовых работ по дисциплине**

Написание курсовой работы по дисциплине не предусмотрено.

**Контрольные вопросы и задания для проведения входного контроля остаточных знаний по обеспечивающим дисциплинам**

Вопросы входного контроля по дисциплине «Введение в профессию»:

1. Значение «сервиса».
2. Специфика сервисных услуг.
3. Экономические и социальные показатели сервисной услуги.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Основы функционирования систем сервиса»:

1. Техническая система, ее элементы, структура.
2. Машины и их классификация.
3. Механизм и его элементы.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Грузоведение»:

1. Классификация грузов.
2. Качество грузов. Методы определения качества.
3. Факторы, влияющие на грузы (внешние факторы).

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

Тема 1. Проектирование сервисных услуг на воздушном транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Сфера сервиса как составная часть рыночной экономики: сущность, задачи, функции.
2. Значение проектирования в организациях сферы сервиса на воздушном транспорте.
3. Сущностный характер сервиса на воздушном транспорте.
4. Определение сервиса в контексте практического применения на воздушном транспорте.
5. Профессиональные компетенции, обеспечивающие способности к самоорганизации и самообразованию, необходимые для работы в сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.
6. Значение понятий «предприятие», «организация», «корпорация», «фирма».
7. Цели и признаки предприятий.

*Примерные темы сообщений*

1. Особенности проектирования и организации процесса сервиса, механизма выбора ресурсов и средств на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта с учетом требований потребителей.
2. Особенности планирования производственно-хозяйственной деятельности сервисных предприятий сферы воздушного транспорта в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.
3. Профессиональные компетенции, обеспечивающие способности к диверсификации сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями населения.
4. Виды сервисных предприятий на воздушном транспорте по форме собственности, по размерам, по отношению к прибыли, в зависимости от использования ресурсов.
5. Виды сервисных предприятий на воздушном транспорте по организационно-правовой форме деятельности.
6. Профессиональные компетенции, обеспечивающие способности к диверсификации сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями населения.

Тема 2. Основные и оборотные средства (фонды) предприятия сервиса на воздушном транспорте: сущность, состав и структура

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Планирование деятельности предприятия сервиса на воздушном транспорте с учетом производственных и непроизводственных основных средств предприятия.

2. Основные производственные средства (ОПС) на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта: активные и пассивные.

3. Сущность оборотных средств и их место в системе управления экономикой предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.

4. Состав, структура и оценка оборотных средств предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.

*Примерные темы сообщений*

1. Планирование производственной мощности предприятия сервиса на воздушном транспорте.

2. Износ основных средств на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

3. Амортизация основных средств.

4. Нормирование оборотных средств предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.

5. Эффективность использования оборотных средств предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.

Тема 3. Проектирование кадровой политики предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Промыленно-производственный и непромышленный персонал на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

2. Структура персонала на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

3. Явочный, списочный, среднесписочный состав на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

*Примерные темы сообщений*

1. Анализ показателей движения трудовых ресурсов на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

2. Особенности организации контактной зоны предприятия сервиса на воздушном транспорте.

3. Механизм осуществления контроля качества процесса сервиса в сфере воздушного транспорта, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.

Тема 4. Проектирование оплаты труда на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Проектирование заработной платы на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта: минимальная заработная плата, номинальная заработная плата.



2. Реальная заработная плата на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

3. Мотивация работника и результаты работы на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

4. Мотивация и ответственность на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

5. Принципы воздействия на мотивацию людей на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

*Примерные темы сообщений*

1. Функции заработной платы на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта: воспроизводственная функция, стимулирующая функция измерительно-распределительная функция.

2. Тарифная система оплаты труда на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта: тарифные ставки, тарифные сетки.

3. Социальный контроль в сфере труда на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

4. Понятие дисциплины и дисциплинарных отношений на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

5. Различные виды мотиваций, применяемых в сервисных организациях в сфере воздушного транспорта

Тема 5. Возникновение конфликтных ситуаций на предприятии сервиса на борту воздушного судна и в авиакомпании

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Определение и сущность конфликта на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

2. Понятие конфликта на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

3. Объективные и субъективные причины возникновения конфликтов в процессе сервисного обслуживания на борту.

*Примерные темы сообщений*

1. Разрешение конфликтных ситуаций на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта: основные стратегии.

2. Профессиональные компетенции, обеспечивающие способности к диверсификации сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями населения.

Тема 6. Проектирование себестоимости услуг на воздушном транспорте. Проектирование цены, стратегии и методы ценообразования на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Методика расчета себестоимости оказания услуг в сфере воздушного транспорта.

2. Факторы, влияющие на себестоимость услуг на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

3. Теоретические аспекты ценообразования на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

4. Стратегии ценообразования на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

5. Формирование транспортных тарифов на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

*Примерные темы сообщений*

1. Формирование постоянных расходов на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

2. Формирование переменных расходов на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

3. Государственное регулирование цен в сфере воздушного транспорта, перевозок.

4. Ценовая политика на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

Тема 7. Проектирование проведения исследования предоставления услуг в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Разработка плана проведения исследования на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

2. Анализ внешней и внутренней информации на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

3. Выбор типа исследования на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

4. Выбор метода сбора данных на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

*Примерные темы сообщений*

1. Расчет выборки на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

2. Осуществление сбора данных на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

3. Основные технологии процесса создания сервисных услуг в сфере воздушного транспорта с учетом требований потребителей, механизм развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

Тема 8. Клиенты услуг на рынке авиаперевозок. Сегментация и позиционирование услуг авиакомпаний

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Клиент услуг как объект маркетингового исследования авиакомпании.

2. Клиент на рынке организации услуг бизнес-путешествий в сфере воздушного транспорта.
3. Сегментация рынка предприятием сервиса в сфере воздушного транспорта, рыночный сегмент, признаки и объекты сегментации.
4. Выбор целевых рынков предприятием сервиса в сфере воздушного транспорта.
5. Позиционирование предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта: понятие, этапы, виды.
6. Особенности рынка грузовых перевозок.
7. Типы продуктов/грузов и услуг на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

*Примерные темы сообщений*

1. Клиент услуг на рынке организации услуг путешествий в сфере воздушного транспорта.
2. Клиент на рынке организации услуг грузовых авиаперевозок в сфере воздушного транспорта.
3. Сегментация пассажиров на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта по дальности полета.
4. Сегментация пассажиров на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта по культуре страны рождения.
5. Сегментация рынка на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта по целям путешествия.
6. Выбор того или иного вида услуг в сфере воздушного транспорта.
7. Государственное регулирование услуг в грузовых авиаперевозках.

Тема 9. Основы бизнес-планирования в управлении цепями поставок на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие, цели, задачи и принципы планирования.
2. Процесс планирования цепей поставок на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта и место в этом процессе планирования транспортных операций.
3. Понятие адаптивного планирования цепей поставок на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
4. Особенности бизнес-планирования транспортных операций в управлении цепями поставок на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
5. Проблемы и перспективы развития бизнес планирования на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта в цепях поставок в России.
6. Бизнес-план – инструмент обоснования инвестиционных проектов на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

7. Стратегия бизнес-единицы и общефирменная стратегия на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

8. Современная технология бизнес-планирования на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

9. Структура и содержание бизнес-плана на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

10. Особенности внедрения бизнес-плана на рынке услуг в сфере воздушного транспорта.

*Примерные темы сообщений*

1. Содержание бизнес-плана на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

2. Требования к оформлению бизнес-плана на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

3. Транспортные операции на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта и их элементы.

4. Показатели работы на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

5. Оценка уровня составления бизнес-плана на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

6. Организация работы команды по составлению бизнес-плана на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

*Типовые задания для круглого стола*

1. Проектирование сервисных услуг в сфере воздушного транспорта в России.

2. Инновации в сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.

3. Контактная зона сервисных процессов в сфере воздушного транспорта.

4. Региональные особенности сервисных услуг в сфере воздушного транспорта.

5. Неавиационная деятельность в аэропортовом комплексе.

6. Проблема качества предоставления услуг аэропортовом комплексе.

Представленные темы носят общий характер. Участники круглого стола могут выбрать направление представленных тем и в рамках выбранных направлений подготовить сообщения для выступления. Основная задача – развитие коммуникативных навыков обучающихся, а также провести практические исследования.

Тема 10. Проектирование стратегий организации оказания услуг в авиакомпании

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Стратегии охвата рынка предприятием сервиса в сфере воздушного транспорта: недифференцированный маркетинг, дифференцированный маркетинг.

2. Концентрированный маркетинг на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта

3. Основные задачи развития сферы услуг воздушного транспорта в России.

4. Факторы, влияющие на структуру услуг пассажиро-перевозок.

*Примерные темы сообщений*

1. Услуги авиакомпании на чартерных, низкобюджетных, грузовых рейсах, рейсах с общерыночной стратегией.

2. Типичные ошибки в стратегиях организации оказания услуг авиакомпаний.

3. Факторы, влияющие на выбор стратегии охвата рынка на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

4. Позиционирование услуг и авиакомпании в целях достижения конкурентных преимуществ

Тема 11. Проектирование видов услуг авиакомпании. Проектирование обслуживания пассажиров в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Определение видов услуг авиакомпании.

2. Методы анализа услуг на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

3. Теория жизненного цикла услуги на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

4. Специфика обслуживания пассажиров на воздушном транспорте.

5. Типичные ошибки в процессе обслуживания пассажиров авиакомпанией при определении стратегии обслуживания.

*Примерные темы сообщений*

1. Бостонская матрица в процессе исследования оказываемых услуг на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

2. Матрица Ансоффа в процессе исследования оказываемых услуг на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

3. Сервисные услуги: основные и дополнительные на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

Тема 12. Контроль качества сервиса авиакомпании

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие «качества продукции», услуги на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

2. Показатели качества предоставления услуг на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

*Примерные темы сообщений*

1. Методика определения качества обслуживания на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
2. Оценка качества сервиса на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

Тема 13. Проектирование безопасности сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие безопасности при проектировании в сервисе на воздушном транспорте.
2. Основные угрозы и риски на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
3. Виды обеспечения безопасного обслуживания в сфере воздушного транспорта.
4. Парк воздушных судов в процессе организации обслуживания.
5. Количество посадочных мест в процессе организации обслуживания.
6. Конфигурация салона в процессе организации обслуживания.

*Примерные темы сообщений*

1. Общие требования к комплексу технических средств безопасности на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
2. Технические меры обеспечения безопасности на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта
3. Система договоров обеспечения безопасности на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
4. Частота полетов и время вылета в процессе организации обслуживания.
5. Наличие в продаже свободных мест в процессе организации обслуживания.
6. Регулярность полетов и точность расписания в процессе организации обслуживания.

Тема 14. Проектирование рекламной стратегии в сфере сервиса на воздушном транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Прогнозирование и виды прогнозов на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
2. Методы прогнозирования на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
3. Понятие «реклама», её виды, структура на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
4. Специфика рекламы в сервисной деятельности на воздушном транспорте.

5. Методика оценки эффективности рекламной компании на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

6. Печатная реклама на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

7. Деловая реклама на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

8. Прямая рассылка на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

9. Наружная реклама на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

*Примерные темы сообщений*

1. Практические основы прогнозирования на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

2. Специфика прогнозирования сервисных услуг на воздушном транспорте.

3. Основные классификации рекламы на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

4. Социальные функции и дисфункции рекламы на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

5. Основные рекламных стратегии на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

6. Стимулирование продаж на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

7. Реклама как социальное действие на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

8. Мотивационный подход на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

Тема 15. Оценка конкурентоспособности услуг в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие «конкурентоспособность» услуг в сфере воздушного транспорта, ее структура.

2. Определение конкурентоспособности.

*Примерные темы сообщений*

1. Экономические, маркетинговые инструменты на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

2. Внешние и внутренние факторы на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта, влияющие на конкурентоспособность.

Тема 16. Планирование коммуникации на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта. Разработка бренда сервисных услуг в авиакомпании

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие «коммуникация», коммуникационные процессы на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
2. Основные типы социальных коммуникаций на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
3. Детерминанты массовой коммуникации на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
4. Понятие бренда сервисной услуги в авиакомпании.
5. Процессы создания бренда сервисной услуги в авиакомпании.
6. Тенденции развития сервисной услуги в аэропортовом комплексе.
7. Модели управления развитием сервисной услуги в аэропортовом комплексе.
8. Цепочка создания стоимости сервисной услуги на воздушном транспорте.

*Примерные темы сообщений*

1. Основные функции массовой коммуникации.
2. Роль массовой коммуникации в сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.
3. Потребности аудитории в информации на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта. Глобализация информационных процессов в сфере воздушного транспорта.
4. Создание имиджа сервисной услуги аэропортового комплекса.
5. Узнаваемость бренда сервисной услуги, его финансовая окупаемость в сфере воздушного транспорта.
6. Факторы, влияющие на выбор сервисной услуги в аэропортовом комплексе.
7. Маркетинговое позиционирование сервисной услуги в аэропортовом комплексе.

Тема 17. Проектирование сервисных неавиационных услуг в деятельности аэропортового комплекса

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Новые стратегические возможности развития сервисного обслуживания в аэропортовом комплексе.
2. Дополнительные услуги в аэропортовом комплексе.
3. Инновационные услуги в аэропортовом комплексе.

*Примерные темы сообщений*

1. Коммерческий сервис в аэропортовом комплексе.
2. Проектирование новой услуги в аэропортовом комплексе.

Тема 18. Проектирование программ лояльности для развития сферы сервиса на воздушном транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*



1. Роль и значение программ лояльности для клиентов сервисной компании.
2. Роль и значение программ лояльности для клиентов сервисной компании на воздушном транспорте.

*Примерные темы сообщений*

1. Взаимоотношения поставщика и потребителя в процессе оказания услуг на воздушном транспорте.
2. Определение степени эффективности программ лояльности в процессе оказания услуг на воздушном транспорте.

**Примерный перечень вопросов к зачёту для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Проектирование процесса оказания услуг в сервисе»**

1. Сфера сервиса на воздушном транспорте как составная часть рыночной экономики: сущность, задачи, функции.
2. Значение проектирования в организациях сферы сервиса на воздушном транспорте.
3. Сущностный характер сервиса на воздушном транспорте.
4. Определение сервиса в контексте практического применения на воздушном транспорте.
5. Значение понятий «предприятие», «организация», «корпорация», «фирма».
6. Цели и признаки предприятий сервиса в сфере воздушного транспорта.
7. Виды сервисных предприятий по форме собственности, по размерам, по отношению к прибыли, в зависимости от использования ресурсов на воздушном транспорте.
8. Виды сервисных предприятий по организационно-правовой форме деятельности на воздушном транспорте.
9. Планирование деятельности сервисного предприятия с учетом производственных и непроизводственных основных средств предприятия на воздушном транспорте.
10. Основные производственные средства (ОПС): активные и пассивные сервисного предприятия на воздушном транспорте.
11. Планирование производственной мощности сервисного предприятия на воздушном транспорте.
12. Износ основных средств сервисного предприятия на воздушном транспорте.
13. Амортизация основных средств сервисного предприятия на воздушном транспорте.
14. Сущность оборотных средств и их место в системе управления экономикой сервисного предприятия на воздушном транспорте.

15. Состав, структура и оценка оборотных средств сервисного предприятия на воздушном транспорте.
16. Нормирование оборотных средств сервисного предприятия на воздушном транспорте.
17. Эффективность использования оборотных средств сервисного предприятия на воздушном транспорте.
18. Промышленно-производственный и непромышленный персонал сервисного предприятия на воздушном транспорте.
19. Структура персонала сервисного предприятия на воздушном транспорте.
20. Явочный, списочный, среднесписочный состав сервисного предприятия на воздушном транспорте.
21. Анализ показателей движения трудовых ресурсов сервисного предприятия на воздушном транспорте.
22. Проектирование заработной платы: минимальная заработная плата, номинальная заработная плата на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
23. Реальная заработная плата на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
24. Функции заработной платы на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта: воспроизводственная функция, стимулирующая функция измерительно-распределительная функция.
25. Тарифная система оплаты труда на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта: тарифные ставки, тарифные сетки.
26. Мотивация работника и результаты работы на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
27. Мотивация и ответственность на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
28. Принципы воздействия на мотивацию людей на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
29. Социальный контроль в сфере труда на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
30. Понятие дисциплины и дисциплинарных отношений на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
31. Различные виды мотиваций, применяемых в сервисных организациях в сфере воздушного транспорта.
32. Определение и сущность конфликта на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
33. Понятие конфликта на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
34. Объективные и субъективные причины возникновения конфликтов в процессе сервисного обслуживания на борту.
35. Разрешение конфликтных ситуаций на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта: основные стратегии.

36. Теоретические основы себестоимости услуги на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
37. Методика расчета себестоимости услуг в сфере воздушного транспорта.
38. Факторы, влияющие на себестоимость услуг в сфере воздушного транспорта.
39. Формирование постоянных расходов на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
40. Формирование переменных расходов на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
41. Теоретические аспекты ценообразования на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
42. Стратегии ценообразования услуг на воздушном транспорте.
43. Формирование транспортных тарифов на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
44. Государственное регулирование цен, перевозок в сфере воздушного транспорта.
45. Ценовая политика на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта
46. Разработка плана проведения исследования на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
47. Анализ внешней и внутренней информации на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
48. Выбор типа исследования на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
49. Выбор метода сбора данных на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
50. Расчет выборки на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
51. Осуществление сбора данных на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
52. Клиент как объект маркетингового исследования сервисных услуг авиакомпании.
53. Клиент на рынке сервисных услуг в процессе бизнес-путешествий воздушным транспортом.
54. Клиент на рынке сервисных услуг в процессе путешествий воздушным транспортом.
55. Клиент на рынке сервисных услуг в процессе грузовых авиаперевозок.
56. Сегментация рынка на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта, рыночный сегмент, признаки и объекты сегментации.
57. Выбор целевых рынков на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

58. Позиционирование на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта: понятие, этапы, виды.
59. Сегментация пассажиров по дальности полета на предприятии сервиса.
60. Сегментация пассажиров на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта по культуре страны рождения
61. Сегментация рынка на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта по целям путешествия.
62. Особенности рынка сервисных услуг грузовых авиаперевозок.
63. Типы продуктов/грузов и услуг в сфере воздушного транспорта.
64. Выбор того или иного вида сервисной услуг в сфере авиатранспорта.
65. Государственное регулирование грузовых авиаперевозок.
66. Понятие, цели, задачи и принципы планирования на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
67. Процесс планирования цепей поставок на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта и место в этом процессе планирования транспортных операций.
68. Понятие адаптивного планирования цепей поставок на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
69. Содержание бизнес-плана на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
70. Требования к оформлению бизнес-плана на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
71. Особенности бизнес-планирования транспортных операций в управлении цепями поставок на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
72. Проблемы и перспективы развития бизнес планирования на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта в цепях поставок в России.
73. Транспортные операции на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта и их элементы.
74. Показатели работы на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
75. Бизнес-план – инструмент обоснования инвестиционных проектов на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
76. Стратегия бизнес-единицы и общефирменная стратегия на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
77. Современная технология бизнес-планирования на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
78. Структура и содержание бизнес-плана на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
79. Особенности внедрения бизнес-плана на рынке услуг в сфере воздушного транспорта.

80. Оценка уровня составления бизнес-плана на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
81. Организация работы команды по составлению бизнес-плана на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
82. Стратегии охвата рынка на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта: недифференцированный маркетинг, дифференцированный маркетинг.
83. Концентрированный маркетинг на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
84. Факторы, влияющие на выбор стратегии охвата рынка на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
85. Позиционирование услуги и авиакомпании в целях достижения конкурентных преимуществ.
86. Основные задачи развития сервисных услуг воздушного транспорта в России.
87. Факторы, влияющие на структуру услуг в процессе пассажиро-перевозок в сфере воздушного транспорта.
88. Услуги авиакомпании на чартерных, низкобюджетных, грузовых рейсах, рейсах с общерыночной стратегией.
89. Типичные ошибки в стратегиях оказания услуг авиакомпаний.
90. Определение видов оказываемых услуг авиакомпаний.
91. Методы анализа видов оказываемых услуг авиапредприятия.
92. Теория жизненного цикла услуги на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
93. Бостонская матрица в процессе исследования оказываемых услуг на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
94. Матрица Ансоффа в процессе исследования оказываемых услуг на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
95. Специфика обслуживания пассажиров на воздушном транспорте.
96. Типичные ошибки авиакомпаний при определении стратегии обслуживания.
97. Сервисные услуги: основные и дополнительные в сфере воздушного транспорта.
98. Понятие «качества продукции», услуги, оказываемые предприятием сервиса в сфере воздушного транспорта.
99. Показатели качества предоставления услуг на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
100. Методика определения качества обслуживания на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
101. Оценка качества сервиса в сфере воздушного транспорта.
102. Понятие безопасности при проектировании в сервисе в сфере воздушного транспорта.
103. Основные угрозы и риски на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

104. Виды организации безопасного обслуживания на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

105. Общие требования к комплексу технических средств безопасности на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

106. Технические меры обеспечения безопасного обслуживания в аэропорту.

107. Система договоров обеспечения безопасности на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

108. Парк воздушных судов, количество посадочных мест, конфигурация салона в процессе организации обслуживания.

109. Частота полетов и время вылета, наличие в продаже свободных мест, регулярность полетов и точность расписания в процессе организации обслуживания.

110. Прогнозирование и виды прогнозов в процессе организации обслуживания в сфере воздушного транспорта.

111. Методы прогнозирования в процессе организации обслуживания на воздушном транспорте.

112. Практические основы прогнозирования в процессе организации обслуживания на воздушном транспорте.

113. Специфика прогнозирования в процессе организации обслуживания на воздушном транспорте.

114. Понятие «реклама», её виды, структура на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

115. Специфика рекламы в процессе организации обслуживания на воздушном транспорте.

116. Методика оценки эффективности рекламной компании на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

117. Печатная реклама, деловая реклама, прямая рассылка, наружная реклама на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

118. Основные виды рекламы, социальные функции и дисфункции рекламы на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

119. Основные рекламных стратегии на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

120. Стимулирование продаж, реклама как социальное действие на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

121. Мотивационный подход на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

122. Понятие «конкурентоспособность» на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта, ее структура.

123. Экономические и маркетинговые инструменты на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

124. Внешние и внутренние факторы на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта, влияющие на конкурентоспособность.

125. Понятие «коммуникация», коммуникационные процессы, основные типы социальных коммуникаций на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

126. Детерминанты массовой коммуникации, основные функции массовой коммуникации на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

127. Роль массовой коммуникации в сервисной деятельности, потребности аудитории в информации на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

128. Глобализация информационных процессов на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

129. Понятие бренда авиакомпании, процессы создания бренда авиакомпании в сфере воздушного транспорта.

130. Создание имиджа аэропорта, узнаваемость бренда, его финансовая окупаемость в сфере воздушного транспорта.

131. Тенденции развития аэропортов, модели управления аэропортами.

132. Цепочка создания стоимости на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

133. Факторы в обслуживании, влияющие на выбор авиакомпании.

134. Маркетинговое позиционирование услуг аэропортовых комплексов.

135. Новые стратегические возможности услуг в аэропортовых комплексах.

136. Дополнительные услуги в аэропортовых комплексах, инновации обслуживания в аэропорту.

137. Коммерческий сервис в аэропорту, проектирование новой услуги в аэропорту.

138. Роль и значение программ лояльности для клиентов сервисной компании в сфере воздушного транспорта.

139. Взаимоотношения поставщика и потребителя в сервисном обслуживании в аэропортовых комплексах.

140. Определение степени эффективности программ сервисного обслуживания в аэропортовых комплексах.

141. Профессиональные компетенции, обеспечивающие способности к самоорганизации и самообразованию, необходимые для работы в сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.

142. Основные технологии процесса создания сервисных услуг в сфере воздушного транспорта с учетом требований потребителей, механизм развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

143. Особенности проектирования и организации процесса сервиса, механизма выбора ресурсов и средств на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта с учетом требований потребителей.

144. Особенности организации контактной зоны предприятия сервиса

на воздушном транспорте.

145. Профессиональные компетенции, обеспечивающие способности к диверсификации сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями населения.

146. Механизм осуществления контроля качества процесса сервиса в сфере воздушного транспорта, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.

### **Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (зачета) по дисциплине «Проектирование процесса оказания услуг в сервисе»**

1. Охарактеризуйте соотношение приобретенных компетенций, обеспечивающих способности к самоорганизации и самообразованию с требованиями работодателей, участвующих в организации сервисных процессов в сфере воздушного транспорта.

2. Охарактеризуйте разработку технологии процесса сервиса на воздушном транспорте, развитие системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

3. Охарактеризуйте организацию технологического процесса проектирования и организацию сервисной деятельности, процесс предоставления сервисных услуг в сфере воздушного транспорта на основе выбора оптимальных ресурсов и средств с учетом требований потребителей.

4. Опишите взаимодействие с сотрудниками и потребителями в контактной зоне сервиса воздушного транспорта.

5. Охарактеризуйте формирование сервисных предложений в сфере воздушного транспорта в соответствии с различными этническими, религиозными предпочтениями потребителей.

6. Опишите осуществление контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в сфере воздушного транспорта.

### **Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины**

Приступая в 4 семестре к изучению дисциплины «Проектирование процесса оказания услуг в сервисе», студенту необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий и списком рекомендованной литературы. Студенту следует уяснить, что уровень и глубина усвоения дисциплины зависят от его активной и систематической работы на лекциях и практических занятиях. В этом процессе важное значение имеет самостоятельная работа, направленная на вовлечение студента в самостоятельную познавательную деятельность с целью формирования самостоятельности мышления, способностей к профессиональному



саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации в современных условиях социально-экономического развития. Изучение дисциплины «Проектирование процесса оказания услуг в сервисе» продолжается в 4 семестре.

Входной контроль в форме устного опроса преподаватель проводит в начале изучения тем № 1 по вопросам дисциплин, на которых базируется дисциплина «Проектирование процесса оказания услуг в сервисе».

Основными видами аудиторной работы студентов в двух семестрах являются лекции и практические занятия. 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 «Проектирование процесса оказания услуг в сервисе», 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 области проектирования процесса оказания услуг в сервисе на воздушном транспорте.

Значимым фактором полноценной и плодотворной работы обучающегося на лекции является культура ведения конспекта. Принципиально неверным, но получившим в наше время достаточно широкое распространение, является отношение к лекции как к «диктанту», который обучающийся может аккуратно и дословно записать. Слушая лекцию, необходимо научиться выделять и фиксировать ее ключевые моменты, записывая их более четко и выделяя каким-либо способом из общего текста.

Полезно применять какую-либо удобную систему сокращений и условных обозначений (из известных или выработанных самостоятельно, например, менеджмент обозначать большой буквой М). Применение такой системы поможет значительно ускорить процесс записи лекции. Конспект лекции предпочтительно писать в одной тетради, а не на отдельных листках, которые потом могут затеряться. Рекомендуется в конспекте лекций оставлять свободные места или поля, например, для того, чтобы была возможность записи необходимой информации при работе над материалами лекций.

При ведении конспекта лекции необходимо четко фиксировать рубрикацию материала – разграничение разделов, тем, вопросов, параграфов

и т. п. Обязательно следует делать специальные пометки, например, в случаях, когда какое-либо определение, положение, вывод остались неясными, сомнительными. Иногда обучающийся не успевает записать важную информацию в конспект. Тогда необходимо сделать соответствующие пометки в тексте, чтобы не забыть, восполнить эту информацию в дальнейшем.

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

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 применения методов и инструментов исследования явлений, о способов и средств решения проблем проектирования процесса оказания услуг в сервисе.

Темы практических занятий 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;
- проводит устный опрос обучающихся, в ходе которого также обсуждаются дискуссионные вопросы.

На практических занятиях обучающиеся представляют самостоятельно подготовленные сообщения, в том числе в виде презентаций, которые выполняются в MS Power Point, конспектируют новую информацию и обсуждают эти сообщения. Преподаватель в этом процессе может выступать в роли консультанта или модератора. Студенты решают проблемы, возникающие в конкретной ситуации в процессе проведения круглого стола). После того как каждая подгруппа предложит свой вариант решения проблемы, начинается дискуссия, в ходе которой необходимо доказать его истинность.

По итогам лекций и практических занятий преподаватель выставляет полученные обучающимся баллы. Отсутствие студента на занятиях или его неактивное участие в них может быть компенсировано самостоятельным выполнением дополнительных заданий и представлением их на проверку преподавателю в установленные им сроки.

В современных условиях перед студентом стоит важная задача – научиться работать с массивами информации. Обучающимся необходимо развивать в себе способность и потребность использовать доступные информационные возможности и ресурсы для поиска нового знания и его распространения. Обучающимся необходимо научиться управлять своей исследовательской и познавательной деятельностью в системе «информация – знание – информация». Прежде всего, для достижения этой цели, в вузе организуется самостоятельная работа обучающихся. Кроме того,

современное обучение предполагает, что существенную часть времени в освоении дисциплины обучающийся проводит самостоятельно. Принято считать, что такой метод обучения должен способствовать творческому овладению обучающимися специальными знаниями и навыками.

Самостоятельная работа обучающегося весьма многообразна и содержательна. Она включает следующие виды занятий:

- самостоятельный поиск, анализ информации и проработка учебного материала;
- подготовку к устному опросу;
- подготовку сообщений;
- подготовку к круглому столу.

Систематичность занятий предполагает равномерное распределение объема работы в течение всего предусмотренного учебным планом срока овладения дисциплиной «Проектирование процесса оказания услуг в сервисе». Такой подход позволяет избежать дефицита времени, перегрузок, спешки и т. п. в завершающий период изучения дисциплины. Последовательность работы означает преемственность и логику в овладении знаниями по дисциплине «Проектирование процесса оказания услуг в сервисе». Данный принцип изначально заложен в учебном плане при определении очередности изучения дисциплин. Аналогичный подход применяется при определении последовательности в изучении тем дисциплины.

Завершающим этапом самостоятельной работы является подготовка к сдаче зачета в четвёртом семестре, предполагающие интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении дисциплины знаний.