

## АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	<b>СЕРВИС В ГРУЗОВЫХ И ПАССАЖИРСКИХ ПЕРЕВОЗКАХ НА ВОЗДУШНОМ ТРАНСПОРТЕ</b>
Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Направленность программы (профиль)	Производственный сервис
Квалификация выпускника	Бакалавр
Форма обучения	Очная
Цели освоения дисциплины	Цель освоения дисциплины «Сервис в грузовых и пассажирских перевозках на воздушном транспорте» - формирование знаний, умений, навыков и компетенций для успешной профессиональной деятельности выпускника при изучении производственных задач сервиса по выполнению практической деятельности обслуживания грузовой клиентуры и пассажиров на воздушном транспорте.
Семестр (курс), в (на) котором изучается дисциплина	Очная форма – 4 семестр
Наименование части (блока) ОПОП ВО, к которой относится дисциплина	Дисциплина относится к вариативной части Блока Б1
Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины	ОПК-2; ПК-12
Трудоемкость дисциплины	Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 академических часов.
Содержание дисциплины. Основные разделы (темы)	<p>Тема 1. Сущность и задачи дисциплины сервис в грузовых и пассажирских перевозках на воздушном транспорте</p> <p>Тема 2. Сервис в транспортной системе ВТ.</p> <p>Тема 3. Классификация элементов системы сервиса на ВТ.</p> <p>Тема 4. Нормативно-правовое регулирование услуг на ВТ.</p> <p>Тема 5. Качество услуг для потребителей ВТ.</p> <p>Тема 6. Стандарты на предприятиях воздушного транспорта и культура обслуживания.</p> <p>Тема 7. Принципы и задачи транспортного сервиса в пассажирских перевозках на ВТ.</p> <p>Тема 8. Виды обслуживания пассажиров в аэровокзалах.</p> <p>Тема 9. Сервис для пассажиров на борту воздушных судов.</p> <p>Тема 10. Претензионная деятельность в авиакомпаниях.</p> <p>Тема 11. Нормативно - правовые документы о сроках рассмотрения и порядок подготовки ответов на обращения и жалобы пассажиров</p> <p>Тема 12. Совершенствование сервиса для пассажиров воздушного транспорта.</p>
Форма промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины	Экзамен