

**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**

**ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСА В АЭРОПОРТУ И НА ВОЗДУШНОМ
СУДНЕ**

Направление подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность программы (профиль)
Сервис в сфере воздушного транспорта

Квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения

очная

Санкт-Петербург
2017

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
<p>Готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - технологии процесса сервиса на воздушном транспорте и особенности развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя на предприятиях авиатранспорта; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя на предприятиях авиатранспорта; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками разработки технологий процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя на воздушном транспорте.
<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"> - основы организации процесса сервиса и проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя при разработке дополнительных услуг на предприятиях авиатранспорта; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать процесс сервиса и проведение выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя при обеспечении процесса сервиса на предприятиях авиатранспорта; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками организации процесса сервиса и проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя на предприятиях авиатранспорта.
<p>Готовностью к организации контактной зоны предприятия</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы организации контактной зоны сервисных предприятий на воздушном транспорте; <p>Уметь:</p>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
сервиса (ПК-1)	<p>- организовывать работу персонала в контактной зоне сервисных предприятий на воздушном транспорте;</p> <p>Владеть:</p> <p>- навыками организации контактной зоны сервисных предприятий на воздушном транспорте.</p>
Способностью диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-8)	<p>Знать:</p> <p>- основы диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями при разработке новых услуг для клиентов авиапредприятий;</p> <p>Уметь:</p> <p>- диверсифицировать сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями при разработке новых услуг для клиентов авиапредприятий;</p> <p>Владеть:</p> <p>- навыками диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями при разработке новых услуг для клиентов авиапредприятий.</p>
Готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11)	<p>Знать:</p> <p>- механизм работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и процесса сервиса при организации рекламационной работы авиапредприятия;</p> <p>Уметь:</p> <p>- выполнять работу в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и процесса сервиса при организации рекламационной работы авиапредприятия;</p> <p>Владеть:</p> <p>- навыками работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и процесса сервиса при организации рекламационной работы авиапредприятия.</p>

Содержание дисциплины

Тема 1. Основные тенденции на современном авиарынке

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

Тема 2. Сущность и роль сервиса на воздушном транспорте

Роль и значение сервиса на воздушном транспорте. Сущность сервиса на воздушном транспорте. Экономическая сущность сервиса на воздушном транспорте. Современные требования к сервису на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Диверсификация сервисной деятельности на воздушном транспорте в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (для самостоятельного изучения).

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

Нормативно-правовая база в сфере воздушного транспорта. Нормативно-правовая база в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте. Руководящие документы организаций ИКАО и ИАТА в области обслуживания пассажиров. Законодательство РФ в области обслуживания пассажиров (для самостоятельного изучения). Нормативно-правовые аспекты диверсификации сервисной деятельности на воздушном транспорте в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (для самостоятельного изучения).

Тема 4. Услуги в аэропорту

Услуги в сфере воздушного транспорта. Классификация услуг в аэропорту. Организация услуг в аэропорту. Основные требования к предоставлению услуг пассажирам в аэропорту (для самостоятельного изучения). Основы организации контактной зоны сервисных предприятий на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Организация контактной зоны предприятия сервиса в аэропорту (для самостоятельного

изучения). Механизм работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и процесса сервиса при организации рекламационной работы авиапредприятия (для самостоятельного изучения).

Тема 5. Неавиационная сервисная деятельность в аэропорту

Понятие неавиационной деятельности. Понятие неавиационной сервисной деятельности в аэропортовом комплексе. Особенности организации неавиационной деятельности аэропорта. Особенности организации неавиационной сервисной деятельности в аэропортовом комплексе (для самостоятельного изучения). Организация контактной зоны предприятия сервиса в аэропорту (для самостоятельного изучения). Механизм организации процесса неавиационного сервиса, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (для самостоятельного изучения).

Тема 6. Правовые механизмы взаимодействия аэропорта и сервисной компании

Понятие и направления взаимодействия аэропорта и сервисной компании. Правовые инструменты взаимодействия аэропорта и сервисной компании. Договорные отношения между аэропортом и сервисной компанией. Договор аренды, договор концессии (для самостоятельного изучения). Технологии процесса сервиса, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в формате взаимодействия аэропорта и сервисной компании (для самостоятельного изучения).

Тема 7. Услуги на борту воздушного судна

Услуги пассажирам на борту воздушного судна. Сервисные компании, оказывающие услуги пассажирам в сфере воздушного транспорта. Классификация услуг, оказываемых пассажирам на борту воздушного судна. Требования к услугам, предоставляемым на борту воздушного судна (для самостоятельного изучения). Механизм организации процесса сервиса на борту воздушного судна, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (для самостоятельного изучения).

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

Организационно-функциональная структура авиапредприятия по оказанию услуг пассажирам. Служба сервиса в аэропортовом комплексе. Служба бортпроводников, как одна из форм обслуживания пассажиров на борту воздушного судна. Обслуживающие подразделения производственной службы сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Технологии процесса сервиса, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (для самостоятельного изучения).

Тема 9. Информационно-справочное обслуживание клиентов авиапредприятия

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

Тема 10. Организация предоставления услуг особым категориям пассажиров

Понятие особых категорий пассажиров. Особые категории пассажиров на воздушном транспорте. Обслуживание не сопровождаемых детей, пожилых людей, людей с ограниченной подвижностью и т.д. Обслуживание VIP – пассажиров (для самостоятельного изучения). Организация процесса сервиса, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя из числа особых категорий пассажиров (для самостоятельного изучения).

Тема 11. Бортпитание как одна из форм сервисной деятельности авиакомпаний

История развития организации бортового питания (для самостоятельного изучения). Организация бортового питания в предполетной зоне. Организация бортового питания на борту воздушного судна. Основные сертификационные требования, предъявляемые к организациям, осуществляющим деятельность по предоставлению бортового питания. Организация процесса сервиса по предоставлению бортпитания, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (для самостоятельного изучения).

Тема 12. Организация сервисной деятельности в авиакомпаниях-членах глобальных авиаальянсов

Понятие глобальных авиаальянсов. Причины возникновения глобальных авиаальянсов. Задачи, стоящие перед глобальными авиаальянсами. Услуги авиакомпаний, состоящих в глобальных авиационных альянсах (для самостоятельного изучения). Диверсификации сервисной деятельности на глобальном уровне в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (для самостоятельного изучения).

Тема 13. Представительство авиакомпании как элемент оказания сервисных услуг авиапассажирам

Понятие представительства авиакомпании. Функции представительства авиакомпании. Структура представительства авиакомпании. Иностранное представительство авиакомпании (для самостоятельного изучения). Технологии процесса сервиса, в рамках представительства авиакомпании, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (для самостоятельного изучения).

Тема 14. Рекламационная работа, как элемент организации и оказания сервисных услуг авиакомпаниями

Понятие и задачи рекламационной работы на воздушном транспорте. Сервисная деятельность по оказанию рекламационных услуг пассажирам в сфере воздушного транспорта. Организация деятельности авиакомпаний в области рекламаций и жалоб пассажиров. Роль представительства авиакомпании и службы рекламации в обеспечении качества обслуживания пассажиров (для самостоятельного изучения). Технологии процесса сервиса, в рамках рекламационной работы, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (для самостоятельного изучения).

Тема 15. Сервис в лоукост – авиакомпаниях

Понятие «лоукост» – авиакомпаний. Модель бизнеса лоукост-авиакомпаний. Организация обслуживания пассажиров в лоукост – авиакомпаниях. Особенности обслуживания пассажиров в лоукост – авиакомпаниях (для самостоятельного изучения). Организация процесса сервиса в рамках лоукоста, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (для самостоятельного изучения).

Тема 16. Обслуживание пассажиров при чартерной перевозке и услуги деловой авиации

Понятие чартерной перевозки. Особенности организации и обслуживания пассажиров на чартерных рейсах. Понятие «деловой авиации» (для самостоятельного изучения). Организация процесса сервиса пассажиров бизнес-класса, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

Тема 17. Маркетинг организации и оказания сервисных услуг авиакомпаниями

Маркетинг организации и оказания сервисных услуг. Маркетинг современных авиакомпаний. Особенности маркетинга на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Понятие «бренд авиакомпании» и «бренд аэропорта». Технологии процесса сервиса, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя, направленные на

продвижение продукта сервиса на конкурентном рынке (для самостоятельного изучения).

Тема 18. Сегментация услуг на рынке авиаперевозок

Сегментация услуг в сфере воздушного транспорта. Специфика сегментации пассажиров на авиарынке. Разработка услуг для различных сегментов пассажирского спроса (для самостоятельного изучения). Разработка услуг для маломобильных групп пассажиров. Диверсификация сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями(для самостоятельного изучения).

Практические занятия

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
1	Практическое занятие № 1. «Современное состояние мирового авиарынка»	2
1	Практическое занятие № 2. «Состояние авиарынка в России»	2
2	Практическое занятие № 3. «Экономическая сущность сервиса на воздушном транспорте»	2
2	Практическое занятие № 4. «Сервис на воздушном транспорте в условиях рыночной экономики»	2
3	Практическое занятие № 5. «Нормативно-правовая база сервиса на воздушном транспорте»	2
3	Практическое занятие № 6. «Проблемы правового регулирования сервиса на воздушном транспорте в России»	2
4	Практическое занятие № 7. «Услуги в аэропортах России»	2
4	Практическое занятие № 8. «Услуги в зарубежных аэропортах»	2
5	Практическое занятие № 9. «Неавиационная деятельность»	2
5	Практическое занятие № 10. «Организация неавиационной деятельности»	2
6	Практическое занятие № 11. «Правовая основа взаимодействия аэропорта и сервисной компании»	2
6	Практическое занятие № 12. «Проблемы	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	законодательства РФ в области взаимодействия аэропорта и сервисной компании»	
7	Практическое занятие № 13. «Услуги российских авиакомпаний»	2
7	Практическое занятие № 14. «Услуги зарубежных авиакомпаний»	2
8	Практическое занятие № 15. «Организация работы службы сервиса авиакомпании»	2
9	Практическое занятие № 16. «Информационно-справочное обслуживание пассажиров в аэропорту»	2
10	Практическое занятие № 17. «Обслуживание особых категорий пассажиров в аэропорту и на борту воздушного судна»	2
11	Практическое занятие № 18. «Организация бортового питания пассажиров»	2
12	Практическое занятие № 19. «Услуги авиаальянсов. Мильные программы»	2
13	Практическое занятие № 20. «Представительство авиакомпании как сервис традиционных авиакомпаний»	2
14	Практическое занятие № 21. «Служба рекламации на воздушном транспорте»	2
15	Практическое занятие № 22. «Бизнес-модель лоукост – авиакомпаний» Подготовка к круглому столу	2
15	Практическое занятие № 23. «Сервис российских и зарубежных лоукост – авиакомпаний»	2
15	Практическое занятие № 24. «Обслуживание пассажиров в лоукост – авиакомпаниях»	2
16	Практическое занятие № 25. «Сервис при чартерной перевозке»	2
17	Практическое занятие № 26. «Маркетинг услуг в современной авиакомпании»	2
18	Практическое занятие № 27. «Обслуживание различных сегментов пассажиров современными авиакомпаниями»	2
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: «Основные тенденции на современном авиарынке» 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>	1
2	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Сущность и роль 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>	1
3	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Нормативно-правовая база организации сервисной деятельности на воздушном транспорте» 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>	2
4	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Услуги в аэропорту» 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>	2

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	3. Подготовка к устному опросу.	
5	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Неавиационная сервисная деятельность в аэропорту» 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>	1
6	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Правовые механизмы взаимодействия аэропорта и сервисной компании» 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>	1
7	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Услуги на борту воздушного судна» 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
8	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Организационно-функциональная структура авиапредприятия по производству и реализации услуг пассажирам» 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>	1
9	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Информационно-справочное обслуживание клиентов авиапредприятия» Подразумевается работа с учебной литературой</p>	1

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	<p>по вопросам для самостоятельной подготовки [1-14].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	
10	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Организация предоставления услуг особым группам пассажиров» 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
11	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Бортпитание, как одна из форм сервисной деятельности авиакомпаний» 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>	1
12	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Организация сервисной деятельности в авиакомпаниях - членах глобальных авиаальянсов» 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
13	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Представительство авиакомпании, как элемент оказания сервисных услуг авиапассажирам» 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>	2

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	3. Подготовка к устному опросу.	
14	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Рекламационная работа, как элемент организации и оказания сервисных услуг авиакомпанией» 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>	1
15	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Сервис в лоукост-авиакомпаниях» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-13].</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
16	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Обслуживание пассажиров при чартерной перевозке и услуги деловой авиации» 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>	1
17	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Маркетинг организации и оказания сервисных услуг авиакомпанией» 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>	1
18	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Сегментация услуг на рынке авиаперевозок» Подразумевается работа с учебной литературой</p>	1

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	
Итого по дисциплине		27

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 10.01.2017)

2 Кошелева Т.Н. **Роль и место сервисных услуг на воздушном транспорте**: учебное пособие [Текст] / Т.Н. Кошелева. – СПб.: Издательство «КультИнформПресс», 2017. – 89 с. Количество экземпляров 30.

б) дополнительная литература:

3 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 10.01.2017)

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

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: 10.01.2017).

6 **Официальный сайт Министерства финансов РФ** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.minfin.ru/ru/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017).

7 **Официальный сайт Федеральной налоговой службы** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.nalog.ru>/свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017).

8 **Официальный сайт Федеральной антимонопольной службы** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.fas.gov.ru>/свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017).

9 **Официальный сайт Банка России** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.cbr.ru>/свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017).

10 **Официальный сайт журнала «Вопросы экономики»** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.vopreco.ru>/свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017).

11 **Официальный сайт национального исследовательского университета Высшая школа экономики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.hse.ru>/свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017).

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

12 **Библиотека СПбГУ ГА** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru> / свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017).

13 **Российская национальная библиотека** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.nlr.ru> / свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017)

Балльно - рейтинговая оценка текущего контроля успеваемости и знаний студентов

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 академических часа. Вид промежуточного контроля – зачет в 6 семестре.

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	—
Практическое занятие 2	1	1,5	2	—
Лекция 2 (Тема 2)	1	1,5	2	—
Практическое занятие 3	1	1,5	2	—

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		
Практическое занятие 4	1	1,5	3	—
Лекция 3 (Тема 3)	1	1,5	3	—
Практическое занятие 5	1	1,5	4	—
Практическое занятие 6	1	1,5	4	—
Лекция 4 (Тема 4)	1	1,5	4	—
Практическое занятие 7	1	1,5	5	—
Практическое занятие 8	1	1,5	5	—
Лекция 5 (Тема 5)	1	1,5	6	—
Практическое занятие 9	1	1,5	6	—
Практическое занятие 10	1	1,5	6	—
Лекция 6 (Тема 6)	1	1,5	7	—
Практическое занятие 11	1	1,5	7	—
Практическое занятие 12	1	1,5	8	—
Лекция 7 (Тема 7)	1	1,5	8	—
Практическое занятие 13	1	1,5	8	—
Практическое занятие 14	1	1,5	9	—
Лекция 8 (Тема 8)	1	1,5	9	—
Практическое занятие 15	1	1,5	10	—
Лекция 9 (Тема 9)	1	1,5	10	—
Практическое занятие 16	1	1,5	10	—
Лекция 10 (Тема 10)	1	1,5	11	—
Практическое занятие 17	1	1,5	11	—
Лекция 11 (Тема 11)	1	1,5	12	—
Практическое занятие 18	1	1,5	12	—
Лекция 12 (Тема 12)	1	1,5	12	—
Практическое занятие 19	1	1,5	13	—
Лекция 13 (Тема 13)	1	1,5	13	—
Практическое занятие 20	1	1,5	14	—
Лекция 14 (Тема 14)	1	1,5	14	—
Практическое занятие 21	1	1,5	14	—
Лекция 15 (Тема 15)	1	1,5	15	—
Практическое занятие 22	1	1,5	15	—
Практическое занятие 23	1	1,5	16	—
Практическое занятие 24	1	4	16	—
Лекция 16 (Тема 16)	1	1,5	16	—

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		
Практическое занятие 25	1	1,5	17	—
Лекция 17 (Тема 17)	1	1,5	17	—
Практическое занятие 26	1	1,5	18	—
Лекция 18 (Тема 18)	1	1,5	18	—
Практическое занятие 27	1	1,5	18	—
Итого по обязательным видам занятий	45	70	—	—
Зачет	15	30	—	—
Итого по дисциплине	60	100	—	—
Премиальные виды деятельности (для учета при определении рейтинга)	—	—	—	—
Участие в конференции по темам дисциплины	—	10	—	—
Научная публикация по темам дисциплины	—	10	—	—
Итого дополнительно премиальных баллов	—	20	—	—
Всего по дисциплине для рейтинга	—	120	—	—
Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для зачета по «академической» шкале				
Количество баллов по БРС		Оценка (по «академической» шкале)		
60 и более		«зачтено»		
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 – 0,2 балла. Активное участие в обсуждении дискуссионных вопросов в ходе лекции – до 0,3 балла.

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается в 1 балл. Сообщение – до 0,3 балла. Устный опрос – до 0,2 баллов. Участие в обсуждении вопросов круглого стола – до 2,5 баллов.

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. Многообразие потребностей и различные подходы к их классификации.
2. Понятие и свойства услуг. Особенности услуг по сравнению с товарами.
3. Особенности и противоречия сервисной деятельности.

Вопросы входного контроля по дисциплине: «Роль и место сервисных услуг на воздушном транспорте»:

1. Сервис в информационном обществе.
2. Стратегия развития информационного общества в России.
3. Сущность общественного производства, определение и взаимосвязь материального и нематериального производства.

Вопросы входного контроля по дисциплине: «Сервисная деятельность на воздушном транспорте»:

1. Государственное регулирование сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.
2. Услуга и ее специфика как товара в сфере воздушного транспорта.
3. Социокультурные услуги в сфере воздушного транспорта.

Вопросы входного контроля по дисциплине: «Проектирование процесса оказания услуг в сервисе на воздушном транспорте»:

1. Определение сервиса в контексте практического применения на воздушном транспорте.
2. Значение понятий «предприятие», «организация», «корпорация», «фирма».
3. Цели и признаки предприятий сервиса в сфере воздушного транспорта.

Вопросы входного контроля по дисциплине: «Технологические процессы сервисного обслуживания на воздушном транспорте»:

1. Этапы организационного становления службы сервиса на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
2. Основные виды рисков, которые могут возникнуть на различных этапах предложения услуг на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
3. Основные этапы процесса разработки предложения сервисных услуг в сфере воздушного транспорта.

Типовые контрольные задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Тема 1. Основные тенденции на современном авиарынке

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Цель, задачи, объект и предмет курса, результаты обучения и формируемые компетенции, формы контроля знаний, умений и навыков студентов.
2. Основные понятия курса.
3. Состояние современного авиарынка.
4. Современное состояние сферы услуг в России.

Примерные темы сообщений

1. Основные тенденции развития сферы сервиса на воздушном транспорте на современном этапе развития общества.
2. Технологии процесса сервиса на воздушном транспорте и особенности развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя на предприятиях авиатранспорта.
3. Основы организации процесса сервиса и проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя при разработке дополнительных услуг на предприятиях авиатранспорта.

Тема 2. Сущность и роль сервиса на воздушном транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Роль и значение сервиса на воздушном транспорте.
2. Сущность сервиса на воздушном транспорте.

Примерные темы сообщений

1. Экономическая сущность сервиса на воздушном транспорте.
2. Современные требования к сервису на воздушном транспорте.
3. Диверсификация сервисной деятельности на воздушном транспорте в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.

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

Перечень типовых вопросов для устного опроса

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

Примерные темы сообщений

1. Руководящие документы организаций ИКАО и ИАТА в области обслуживания пассажиров.
2. Законодательство РФ в области обслуживания пассажиров.
3. Нормативно-правовые аспекты диверсификации сервисной деятельности на воздушном транспорте в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.

Тема 4. Услуги в аэропорту

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Услуги в сфере воздушного транспорта.
2. Классификация услуг в аэропорту.
3. Организация услуг в аэропорту.

Примерные темы сообщений

1. Основные требования к предоставлению услуг пассажирам в аэропорту.
2. Основы организации контактной зоны сервисных предприятий на воздушном транспорте.
3. Механизм работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и процесса сервиса при организации рекламационной работы авиапредприятия.

Тема 5. Неавиационная сервисная деятельность в аэропорту

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие неавиационной деятельности.
2. Понятие неавиационной сервисной деятельности в аэропортовом комплексе.

Примерные темы сообщений

1. Особенности организации неавиационной деятельности аэропорта.
2. Особенности организации неавиационной сервисной деятельности в аэропортовом комплексе.
3. Механизм организации процесса неавиационного сервиса, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

Тема 6. Правовые механизмы взаимодействия аэропорта и сервисной компании

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие и направления взаимодействия аэропорта и сервисной компании.
2. Правовые инструменты взаимодействия аэропорта и сервисной компании.

Примерные темы сообщений

1. Договорные отношения между аэропортом и сервисной компанией.
2. Договор аренды, договор концессии.
3. Технологии процесса сервиса, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в формате взаимодействия аэропорта и сервисной компании.

Тема 7. Услуги на борту воздушного судна

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Услуги пассажирам на борту воздушного судна.
2. Сервисные компании, оказывающие услуги пассажирам в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Классификация услуг, оказываемых пассажирам на борту воздушного судна.
2. Требования к услугам, предоставляемым на борту воздушного судна.
3. Механизм организации процесса сервиса на борту воздушного судна, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

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

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Организационно-функциональная структура авиапредприятия по оказанию услуг пассажирам.
2. Служба сервиса в аэропортовом комплексе.

Примерные темы сообщений

1. Служба бортпроводников, как одна из форм обслуживания пассажиров на борту воздушного судна.
2. Обслуживающие подразделения производственной службы сервиса в сфере воздушного транспорта.
3. Технологии процесса сервиса, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

Тема 9. Информационно-справочное обслуживание клиентов авиапредприятия

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие информационно-справочного обслуживания клиентов.
2. Роль информационного обслуживания, как одного из элементов сервисной деятельности на воздушном транспорте.
3. Виды информационного обслуживания аэропорта и авиакомпании.

Примерные темы сообщений

1. Сервисные компании, оказывающие информационно-справочные услуги пассажирам в сфере воздушного транспорта.
2. Основы диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями при разработке новых услуг для клиентов авиапредприятий.

Тема 10. Организация предоставления услуг особым категориям пассажиров

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие особых категорий пассажиров.
2. Особые категории пассажиров на воздушном транспорте.

Примерные темы сообщений

1. Обслуживание не сопровождаемых детей, пожилых людей, людей с ограниченной подвижностью и т.д.
2. Обслуживание VIP – пассажиров.
3. Организация процесса сервиса, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя из числа особых категорий пассажиров.

Тема 11. Бортпитание как одна из форм сервисной деятельности авиакомпаний

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. История развития организации бортового питания.
2. Организация бортового питания в предполетной зоне.

Примерные темы сообщений

1. Организация бортового питания на борту воздушного судна.
2. Основные сертификационные требования, предъявляемые к организациям, осуществляющим деятельность по предоставлению бортового питания. бортового питания.
3. Организация процесса сервиса по предоставлению бортпитания, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

Тема 12. Организация сервисной деятельности в авиакомпаниях-членах глобальных авиаальянсов

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие глобальных авиаальянсов.
2. Причины возникновения глобальных авиаальянсов.

Примерные темы сообщений

1. Задачи, стоящие перед глобальными авиаальянсами.
2. Услуги авиакомпаний, состоящих в глобальных авиационных альянсах.
3. Диверсификации сервисной деятельности на глобальном уровне в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.

Тема 13. Представительство авиакомпании как элемент оказания сервисных услуг авиапассажирам

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие представительства авиакомпании.
2. Функции представительства авиакомпании.

Примерные темы сообщений

1. Структура представительства авиакомпании.
2. Иностранное представительство авиакомпании.
3. Технологии процесса сервиса, в рамках представительства авиакомпании, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

Тема 14. Рекламационная работа, как элемент организации и оказания сервисных услуг авиакомпанией

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие и задачи рекламационной работы на воздушном транспорте.
2. Сервисные деятельность по оказанию рекламационных услуг пассажирам в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Организация деятельности авиакомпаний в области рекламаций и жалоб пассажиров.
2. Роль представительства авиакомпании и службы рекламации в обеспечении качества обслуживания пассажиров.
3. Технологии процесса сервиса, в рамках рекламационной работы, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

Тема 15. Сервис в лоукост – авиакомпаниях

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие «лоукост» – авиакомпаний.
2. Модель бизнеса лоукост- авиакомпаний.

Примерные темы сообщений

1. Организация обслуживания пассажиров в лоукост – авиакомпаниях.
2. Особенности обслуживания пассажиров в лоукост – авиакомпаниях.

3. Организация процесса сервиса в рамках лоукоста, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

Типовые задания для круглого стола

Проведение круглого стола направлено на формирование у студентов знаний в области организации обслуживания пассажиров в лоукост – авиакомпаниях на воздушном транспорте. Предполагается выступление студентов с докладами, обсуждение, дискуссии.

Темы основных сообщений (выступлений с презентацией до 15 минут):

1. Понятие «лоукост» – авиакомпаний.
2. Модель бизнеса лоукост - авиакомпаний.
3. Организация обслуживания пассажиров в лоукост – авиакомпаниях.

Участие в дискуссии, краткие выступления:

1. Особенности обслуживания пассажиров в лоукост – авиакомпаниях.
2. Состояние современного авиарынка.
3. Основные тенденции развития сферы сервиса на воздушном транспорте на современном этапе развития общества.

Тема 16. Обслуживание пассажиров при чартерной перевозке и услуги деловой авиации

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие чартерной перевозки.
2. Особенности организации и обслуживания пассажиров на чартерных рейсах.

Примерные темы сообщений

1. Понятие «деловой авиации».
2. Организация процесса сервиса пассажиров бизнес-класса, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

Тема 17. Маркетинг организации и оказания сервисных услуг авиакомпанией

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Маркетинг организации и оказания сервисных услуг.
2. Маркетинг современных авиакомпаний.

Примерные темы сообщений

1. Особенности маркетинга на воздушном транспорте.
2. Понятие «бренд авиакомпании» и «бренд аэропорта».
3. Технологии процесса сервиса, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя, направленные на продвижение продукта сервиса на конкурентном рынке.

Тема 18. Сегментация услуг на рынке авиаперевозок

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Сегментация услуг в сфере воздушного транспорта.
2. Специфика сегментации пассажиров на авиарынке.

Примерные темы сообщений

1. Разработка услуг для различных сегментов пассажирского спроса.
2. Разработка услуг для маломобильных групп пассажиров.
3. Диверсификация сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями

Примерный перечень вопросов к зачету для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне»

1. Состояние современного авиарынка.
2. Современное состояние сферы услуг в России.
3. Основные тенденции развития сферы сервиса на воздушном транспорте на современном этапе развития общества.
4. Технологии процесса сервиса на воздушном транспорте и особенности развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя на предприятиях авиатранспорта.
5. Основы организации процесса сервиса и проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя при разработке дополнительных услуг на предприятиях авиатранспорта.
6. Роль и значение сервиса на воздушном транспорте.
7. Сущность сервиса на воздушном транспорте.
8. Экономическая сущность сервиса на воздушном транспорте.
9. Современные требования к сервису на воздушном транспорте.
10. Нормативно-правовая база в сфере воздушного транспорта.
11. Нормативно-правовая база в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.
12. Руководящие документы организаций ИКАО и ИАТА в области обслуживания пассажиров.
13. Законодательство РФ в области обслуживания пассажиров.
14. Услуги в сфере воздушного транспорта.
15. Классификация услуг в аэропорту.
16. Организация услуг в аэропорту.
17. Основные требования к предоставлению услуг пассажирам в аэропорту.
18. Основы организации контактной зоны сервисных предприятий на воздушном транспорте.

19. Механизм работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и процесса сервиса при организации рекламационной работы авиапредприятия.
20. Понятие неавиационной деятельности.
21. Понятие неавиационной сервисной деятельности в аэропортовом комплексе.
22. Особенности организации неавиационной деятельности аэропорта.
23. Особенности организации неавиационной сервисной деятельности в аэропортовом комплексе.
24. Понятие и направления взаимодействия аэропорта и сервисной компании.
25. Правовые инструменты взаимодействия аэропорта и сервисной компании.
26. Договорные отношения между аэропортом и сервисной компанией.
27. Договор аренды, договор концессии.
28. Услуги пассажирам на борту воздушного судна.
29. Сервисные компании, оказывающие услуги пассажирам в сфере воздушного транспорта.
30. Классификация услуг, оказываемых пассажирам на борту воздушного судна.
31. Требования к услугам, предоставляемым на борту воздушного судна.
32. Организационно-функциональная структура авиапредприятия по оказанию услуг пассажирам.
33. Служба сервиса в аэропортовом комплексе.
34. Служба бортпроводников, как одна из форм обслуживания пассажиров на борту воздушного судна.
35. Обслуживающие подразделения производственной службы сервиса в сфере воздушного транспорта.
36. Понятие информационно-справочного обслуживания клиентов.
37. Роль информационного обслуживания, как одного из элементов сервисной деятельности на воздушном транспорте.
38. Виды информационного обслуживания аэропорта и авиакомпаний.
39. Сервисные компании, оказывающие информационно-справочные услуги пассажирам в сфере воздушного транспорта.
40. Основы диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями при разработке новых услуг для клиентов авиапредприятий.
41. Понятие особых категорий пассажиров.
42. Особые категории пассажиров на воздушном транспорте.

43. Обслуживание не сопровождаемых детей, пожилых людей, людей с ограниченной подвижностью и т.д.
44. Обслуживание VIP – пассажиров.
45. История развития организации бортового питания.
46. Организация бортового питания в предполетной зоне.
47. Организация бортового питания на борту воздушного судна.
48. Основные сертификационные требования, предъявляемые к организациям, осуществляющим деятельность по предоставлению бортового питания. бортового питания.
49. Понятие глобальных авиаальянсов.
50. Причины возникновения глобальных авиаальянсов.
51. Задачи, стоящие перед глобальными авиаальянсами.
52. Услуги авиакомпаний, состоящих в глобальных авиационных альянсах.
53. Понятие представительства авиакомпании.
54. Функции представительства авиакомпании.
55. Структура представительства авиакомпании.
56. Иностранное представительство авиакомпании.
57. Понятие и задачи рекламационной работы на воздушном транспорте.
58. Сервисные деятельность по оказанию рекламационных услуг пассажирам в сфере воздушного транспорта.
59. Организация деятельности авиакомпаний в области рекламаций и жалоб пассажиров.
60. Роль представительства авиакомпании и службы рекламации в обеспечении качества обслуживания пассажиров.
61. Понятие «лоукост» – авиакомпаний.
62. Модель бизнеса лоукост- авиакомпаний.
63. Организация обслуживания пассажиров в лоукост – авиакомпаниях.
64. Особенности обслуживания пассажиров в лоукост – авиакомпаниях.
65. Понятие чартерной перевозки.
66. Особенности организации и обслуживания пассажиров на чартерных рейсах.
67. Понятие «деловой авиации».
68. Особенности организации и обслуживания пассажиров бизнес-класса.
69. Маркетинг организации и оказания сервисных услуг.
70. Маркетинг современных авиакомпаний.
71. Особенности маркетинга на воздушном транспорте.
72. Понятие «бренд авиакомпании» и «бренд аэропорта».
73. Сегментация услуг в сфере воздушного транспорта.

74. Специфика сегментации пассажиров на авиарынке.
75. Разработка услуг для различных сегментов пассажирского спроса.
76. Разработка услуг для маломобильных групп пассажиров.

Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (зачета) по дисциплине «Организация сервиса в аэропорту и на борту воздушного судна»

1. Охарактеризуйте качество уровня делового общения в процессе сервисного обслуживания клиентов: внимательность, учет интересов клиентов и т. д.
2. Охарактеризуйте основные стратегии межличностной коммуникации в процессе обслуживания потребителей на сервисных предприятиях воздушного транспорта.
3. Охарактеризуйте основные правила работы в команде в процессе обслуживания потребителей на сервисных предприятиях с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.
4. Охарактеризуйте основные психологические особенности потребителей в процессе разрешения конфликтных ситуаций на сервисных предприятиях воздушного транспорта.
5. Охарактеризуйте этапы оказания консультационных услуг потребителям на сервисных предприятиях воздушного транспорта.

Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая в 6 семестре к изучению дисциплины «Организация сервиса в аэропорту и на борту воздушного судна», 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.

Входной контроль в форме устного опроса преподаватель проводит в начале изучения тем № 1 по вопросам дисциплин, на которых базируется

дисциплина «Организация сервиса в аэропорту и на борту воздушного судна».

Основными видами аудиторной работы студентов 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 «Организация сервиса в аэропорту и на борту воздушного судна», 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 организации сервиса в аэропорту и на борту воздушного судна.

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 рубрификацию 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 технических явлений, о способов и средств решения проблем инновационных технических средств предприятий сервиса на воздушном транспорте.

Темы практических занятий (п. 5.4) заранее сообщаются обучающимся для того, чтобы они имели возможность подготовиться и проработать соответствующие теоретические вопросы дисциплины. В начале каждого практического занятия преподаватель:

- кратко доводит до обучающихся цели и задачи занятия, обращая их внимание на наиболее сложные вопросы по изучаемой теме;
- 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 «Организация сервиса в аэропорту и на борту воздушного судна». 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 «Организация сервиса в аэропорту и на борту воздушного судна». 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 шестом семестре, предполагающая интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении дисциплины знаний.