

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

УТВЕРЖДАЮ

Первый
проректор-проректор
по учебной работе


30 августа 2017 года

Н.Н. Сухих



ПРОГРАММА ПРЕДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

Направление подготовки (специальность)

43.03.01 Сервис

Направленность программы (профиль, специализация)

43.03.01 Сервис в сфере воздушного транспорта

Квалификация выпускника

Бакалавр

Форма обучения

очная

Санкт-Петербург
2017

1 Цели преддипломной практики

Целью преддипломной практики является приобретение и закрепление профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности в сервисной и организационно-управленческой деятельности на воздушном транспорте, закрепление профессиональных навыков, приобретение и закрепление профессиональных умений и опыта в применении подходов, технологиях, необходимых для формирования общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций у обучающихся.

В процессе преддипломной практики, обучающиеся собирают материалы, обрабатывают данные, проводят исследование для написания выпускной квалификационной работы.

2 Задачи преддипломной практики

Задачами преддипломной практики являются:

- получение опыта профессиональной деятельности в сервисной организации в сфере воздушного транспорта и проведение исследования деятельности сервисной организации по теме выпускной квалификационной работы с целью ее подготовки;
- осуществление анализа спроса и предложения на оказываемые услуги, процессы формирования выручки, прибыли, издержек, затрат, прогноз и методы мотивации сбыта посредством изучения и оценки потребностей потребителей в сервисной организации в сфере воздушного транспорта;
- оценка деятельности сервисной организации в условиях конкуренции, монополии, олигополии, поведение потребителей сервисных организаций в процессе оценки эффективности результатов сервисной деятельности в различных сферах, в том числе в сфере воздушного транспорта;
- осуществление диагностики и оценки качества сервисного обслуживания в сервисной организации в сфере воздушного транспорта, приобретение и закрепление практических умений и навыков реализации механизмов проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервисной деятельности на воздушном транспорте;
- получение и закрепление практических умений и навыков техники и методики продаж продукта сервисных организаций с применением правил деловой коммуникации в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на воздушном транспорте;
- приобретение и закрепление практических умений и производственных (технологическими) навыков создания (разработки) сервисного продукта и услуг сервисной организации с учётом специфики работы в команде, соблюдения границ толерантности в процессе обслуживания на воздушном транспорте;
- приобретение и закрепление практических умений и навыков применения технологических процессов в сервисной организации воздушного транспорта на основе применения основных методов саморазвития в сервисной организации, механизмов организации личного пространства,

дисциплинированности, анализа своих слабых и сильных сторон в сервисной организации в сфере воздушного транспорта с помощью самостоятельного получения новых знаний и дополнительного образования;

- оценка соответствия законодательным актам Федерального законодательства и стандартов, регулирующих деятельность в сфере сервиса на воздушном транспорте;

- приобретение и закрепление практических умений и навыков применения реализации основ физической подготовки, технологии ведения здорового образа жизни с целью профилактики заболеваний в сервисных организациях на воздушном транспорте;

- приобретение и закрепление практических умений и навыков оценки опасности ситуации, своевременного реагирования на нарушение правил техники безопасности и оказания сервисных услуг с соблюдением правил техники безопасности в сервисной организации на воздушном транспорте;

- приобретение и закрепление практических умений и навыков находить и применять текстовые, электронные источники информации; готовить письменные отчеты с использованием теоретических основ функционирования информационно-коммуникационных технологий; применять методику решения стандартных задач профессиональной сервисной деятельности на основе информационной и библиографической культуры в сервисной организации на воздушном транспорте;

- приобретение и закрепление практических умений и навыков применять основные технологии процессов сервисного обслуживания с целью развития и проектирования системы клиентских отношений с учетом требований потребителей, разработки сервисных предложений в сервисных организациях на воздушном транспорте;

- приобретение и закрепление практических умений и навыков в процессе применения методики организации процесса сервисной деятельности, методики осуществления выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя;

- приобретение и закрепление практических умений и навыков по установлению линии контакта между сотрудником сервисной организации и клиентом, формированию умений и навыков проведения анализа эффективности организации коммуникационного взаимодействия в сфере сервисного обслуживания на воздушном транспорте;

- осуществление анализа и планирования производственно-хозяйственной деятельности соответствующей сервисной организации воздушного транспорта; приобретение и закрепление практических умений и навыков планирования производственно-хозяйственной деятельности сервисной организации;

- приобретение и закрепление практических умений и навыков применения методов диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями в сервисной организации на воздушном транспорте;

- приобретение и закрепление практических умений и навыков применения основных социально-психологических концепций, технологий, позволяющих определять особенности потребителей при оказании услуг потребителям в сервисных организациях воздушного транспорта;

– приобретение и закрепление практических умений и навыков в направлении разработки сервисного продукта и методики продаж, применения методики консультирования (организовывать и оказывать консультации клиентам), согласования вида, формы и объема оказываемых услуг в процессе сервисной деятельности на воздушном транспорте;

– приобретение и закрепление практических умений и навыков реализации механизма осуществления контроля качества сервисного процесса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в сервисной организации в сфере воздушного транспорта.

3 Формы и способы проведения преддипломной практики

Форма – непрерывная, проводится в восьмом семестре.

Способ проведения практики:

- стационарный (в профильных организациях, расположенных на территории Санкт-Петербурга и его ближайших пригородов);

- выездной (в профильных организациях, расположенных за пределами территории Санкт-Петербурга и его ближайших пригородов).

4 Перечень планируемых результатов

В результате прохождения преддипломной практики обучающийся должен демонстрировать следующие результаты обучения:

Перечень компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по преддипломной практике
Способность использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК-2)	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные экономические законы спроса, предложения, процессы формирования выручки, прибыли, издержек, затрат, поведение фирмы в условиях конкуренции, монополии, олигополии, поведение потребителей сервисных организаций в процессе оценки эффективности результатов сервисной деятельности в различных сферах, в том числе в сфере воздушного транспорта; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать экономические знания при оценке деятельности в сфере сервиса, определять выручку, прибыль, издержки, затраты и другие экономические показатели (мощность, производительность труда, рентабельность, оборачиваемость фондов) в процессе оценки эффективности результатов сервисной деятельности в различных сферах, в том числе в сфере воздушного транспорта; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - механизмами определения оптимального уровня использования ресурсов, определять цены на новые

Перечень компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по преддипломной практике
	<p>услуги в сервисных организациях на воздушном транспорте;</p> <p>- методами оценки эффективности результатов сервисной деятельности в различных сферах, в том числе в сфере воздушного транспорта.</p>
<p>Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-3)</p>	<p>Знать:</p> <p>- подходы, специфику, модели, правила деловой коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на воздушном транспорте;</p> <p>Уметь:</p> <p>- выбирать социальные, психологические модели деловой коммуникации в соответствии со сложившейся социальной организацией в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на воздушном транспорте;</p> <p>- устанавливать линию контакта между сотрудником сервисной организации и клиентом, анализировать процессы деловой коммуникации в сервисной организации воздушного транспорта;</p> <p>Владеть:</p> <p>- технологиями, правилами, рекомендациями осуществления деловых коммуникационных процессов в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия с потребителями в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на воздушном транспорте;</p> <p>- пространственной средой деловой коммуникативной зоны, технологиями осуществления коммуникационных процессов в процессе организации взаимодействия с потребителями в сервисной организации воздушного транспорта.</p>
<p>Способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4)</p>	<p>Знать:</p> <p>- элементы, технологии работы в команде, правила и этикет делового общения, принципы толерантности к этническим, конфессиональным, культурным различиям;</p> <p>- специфику работы в команде, соблюдение границ толерантности в процессе обслуживания, а также особенности социальных, этнических, конфессиональных</p>

Перечень компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по преддипломной практике
	<p>и культурных различий в сфере обслуживания на воздушном транспорте;</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проявлять принципы, технологии делового общения и этикета для работы в команде, учитывая потребности и интересы коллектива сервисной организации, проявляя толерантность к различным социальным группам; - решать проблемы, возникающие в сервисной организации с учётом соблюдения границ толерантности в процессе обслуживания, а также особенностей социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в сфере обслуживания на воздушном транспорте; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - технологиями, этическими принципами, политикой сервисной организации в отношении вопросов социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; правилами поведения на рабочем месте в сервисной организации на воздушном транспорте; - навыками работы в команде, учитывая потребности и интересы коллектива сервисной организации; - навыками решения проблем, возникающих в сервисной организации с учётом соблюдения границ толерантности в процессе обслуживания на воздушном транспорте; - технологиями определения потребностей, психологического состояния сотрудников сервисной организации на воздушном транспорте.
<p>Способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-5)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - процедуры, методы, технологии «самоорганизации», «самообразования», а также ключевые социально-психологические концепции, позволяющие овладеть техникой самоорганизации и самообразования; - методику повышения своей профессиональной подготовленности к работе в сервисной организации в сфере воздушного транспорта с помощью самостоятельного получения новых знаний и дополнительного образования; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять на практике эффективные методики, практики, технологии, методы саморазвития, обеспечивающие процессы самоорганизации, самообразования в рамках сервисных организаций на воздушном транспорте; - организовывать личное пространство, развивать

Перечень компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по преддипломной практике
	<p>дисциплинированность, анализировать свои слабые и сильные стороны с целью восполнения пробелов в знаниях, умениях и навыков, а также повышения своей профессиональной подготовленности к работе в сервисной организации в сфере воздушного транспорта с помощью самостоятельного получения новых знаний и дополнительного образования;</p> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - образовательными, социально-психологическими технологиями, методиками и практиками, способствующими самоорганизации и самообразованию в сервисной организации на воздушном транспорте; - механизмами организации личного пространства, методиками развития дисциплинированности, анализа своих слабых и сильных сторон с целью восполнения пробелов в знаниях, умениях и навыков, а также повышения своей профессиональной подготовленности к работе в сервисной организации в сфере воздушного транспорта с помощью самостоятельного получения новых знаний и дополнительного образования.
<p>Способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного российского права (ОК-6)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Федеральные законы и стандарты, регулирующие деятельность в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте, учитывающие социальную политику государства, международное и российское право; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - работать с правовой информацией, федеральными законами, государственными стандартами, приказами, распоряжениями, регулирующими процессы оказания и предоставления сервисных услуг на воздушном транспорте; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правовыми знаниями, источниками права с целью регламентации сервисной деятельности, анализа соответствия законодательным актам процесса оказания услуг сервисными организациями в сфере воздушного транспорта, основываясь на действующих законах и распоряжениях, учитывающих социальную политику государства, международного и российского права.
<p>Способностью поддерживать должный уровень физической подготовленности для</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы физической подготовки, технологии ведения здорового образа жизни с целью профилактики заболеваний в сервисных организациях на воздушном

Перечень компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по преддипломной практике
<p>обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний (ОК-7)</p>	<p>транспорте;</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - придерживаться основ здорового образа жизни и здоровьесберегающих технологий для обеспечения полноценной профессиональной деятельности в сервисных организациях на воздушном транспорте; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками здоровьесберегающего поведения и технологиями, формирующими здоровый образ жизни, придерживаться основных принципов рационального питания, режима труда и отдыха в сервисных организациях воздушного транспорта.
<p>Готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий (ОК-8)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - понятия личной безопасности клиентов и сотрудников, правила предотвращения опасных ситуаций и обеспечения техники безопасности производственного персонала в сервисной организации, вредные факторы, воздействующие на процесс обслуживания клиентов на воздушном транспорте; - основные методы защиты производственного персонала сервисной организации на воздушном транспорте, клиентов и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять правила безопасности, реализовывать требования к осуществлению безопасности в сервисной организации на воздушном транспорте; - анализировать опасные ситуации, своевременно реагировать на нарушение правил техники безопасности сотрудниками и клиентами сервисной организации, уметь оказывать первую медицинскую помощь и обеспечивать оказание сервисных услуг с соблюдением правил техники безопасности в сервисной организации на воздушном транспорте; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - принципами соблюдения техники безопасности на предприятиях воздушного транспорта с целью снижения вредных факторов воздействия на клиентов и сотрудников; - методами осуществления медицинских мероприятий (при возникновении несчастных случаев, отравлений, ожогов и других ситуаций), проводимых внезапно заболевшему или пострадавшему на месте происшествия и в период доставки его в медицинское учреждение, в

Перечень компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по преддипломной практике
	<p>случае возникновения аварий, катастроф, стихийных бедствий, а также механизмами предотвращения опасных ситуаций в сервисной организации на воздушном транспорте;</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками оказания первой медицинской помощи и сервисного обслуживания с соблюдением правил техники безопасности в сервисной организации на воздушном транспорте.
<p>Способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса (ОПК-1)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - требования, стандарты, регламентирующие подготовку, написание и публикацию научно-практических материалов, требования и специфику обеспечения информационной безопасности, а также информационно-коммуникационные технологии, необходимые для работы в сервисных организациях воздушного транспорта; - методику решения стандартных задач профессиональной сервисной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, с использованием различных источников информации по сервисной организации на воздушном транспорте; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - решать стандартные задачи профессиональной сервисной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований при написании и опубликовании различных материалов с учетом требований информационной безопасности, с использованием различных источников информации по сервисной организации на воздушном транспорте; - готовить письменные отчеты с использованием механизма функционирования информационно-коммуникационных технологий сервисной деятельности на воздушном транспорте; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками использования библиографических справочников, документов, компьютерных, информационно-коммуникационных технологий при решении стандартных задач в сервисной организации на воздушном транспорте; - правилами отбора литературы по сервисной организации

Перечень компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по преддипломной практике
	<p>для подготовки письменных отчетов;</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками применения методики решения стандартных задач профессиональной сервисной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, с использованием различных источников информации по сервисной организации на воздушном транспорте.
<p>Готовностью разрабатывать технологии процесса обслуживания сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные технологии процессов сервисного обслуживания с целью развития и проектирования системы клиентских отношений с учетом требований потребителей, разработки сервисных предложений в сервисных организациях на воздушном транспорте; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - разрабатывать технологии процессов сервисного обслуживания с целью развития и проектирования системы клиентских отношений, разработки рекомендаций по совершенствованию деятельности сервисных организаций с учетом требований потребителей, разработки сервисных предложений в сервисных организациях на воздушном транспорте; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - социально-экономическими, информационными методами, позволяющими разрабатывать технологии процессов сервисного обслуживания с целью развития и проектирования системы клиентских отношений, разработки рекомендаций по совершенствованию деятельности сервисных организаций с учетом требований потребителей, разработки сервисных предложений в сервисных организациях 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"> - методику организации процесса сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта, основные руководящие документы, регламентирующие деятельность специалиста, социальные и экономические показатели деятельности организаций с целью выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителей; - сущность осуществления процессов сервисного обслуживания на воздушном транспорте, особенности поведения потребителей; - методику осуществления выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя в сервисной организации

Перечень компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по преддипломной практике
	<p>на воздушном транспорте; Уметь: - организовать процесс предоставления сервисных услуг на основе руководящих документов, обеспечивающих обслуживание пассажиров, а также выбор оптимальных социальных и экономических ресурсов и средств с учетом требований потребителей в сервисной организации на воздушном транспорте; - применять методику организации процесса сервисной деятельности, методику осуществления выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя; Владеть: - навыками, технологиями, нормами, положениями организации предоставления сервисных услуг на основе выбора оптимальных ресурсов и средств с учетом различных требований потребителей сервисными организациями на воздушном транспорте; - методикой выбора наиболее эффективных сервисных предложений на воздушном транспорте с целью удовлетворения потребностей клиентов; - методикой организации процесса сервисной деятельности, методику осуществления выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя.</p>
<p>Готовностью организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1)</p>	<p>Знать: - организацию контактной зоны сервисной организации, включая элементы деловой речи, культуру речи, её правильность, соответствие требованиям современного русского языка, умение использовать языковые средства в зависимости от целей и содержания коммуникации в процессе обслуживания клиентов в сервисных организациях на воздушном транспорте; - специфику сервисной деятельности, составляющие её элементы, основы государственного регулирования сервисной деятельности, а также коммуникационные и информационные технологии для обеспечения работы в контактной зоне сервисной организации на воздушном транспорте; Уметь: - определять специфические компоненты организации контактной зоны сервисной организации на воздушном транспорте; - организовывать контактную зону сервисной организации воздушного транспорта с учетом экономических, технологических, инфраструктурных показателей,</p>

Перечень компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по преддипломной практике
	<p>взаимодействовать с клиентами (потребителями) в процессе обслуживания на основе применения сервисных и коммуникационных технологий в сервисной организации на воздушном транспорте;</p> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основными средствами профессиональной, корпоративной этики, речевым этикетом, деловым стилем организации контактной зоны сервисной организации воздушного транспорта; - методами организации и планирования сервисной деятельности, а также методикой выстраивания коммуникационного взаимодействия с потребителями в контактной зоне сервисной организации на воздушном транспорте.
<p>Готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-2)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности подготовки и проведения маркетинговых, социологических исследований, инструменты планирования производственно-хозяйственной деятельности сервисных организаций, предоставляющих услуги на воздушном транспорте в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - составить план проведения маркетинговых, социологических исследований, выбрать соответствующий инструментарий, планировать производственно-хозяйственную деятельность сервисных организаций, реализующих сервисные услуги клиентам и населению и интегрированных с ним организаций, предоставляющих сервисные услуги в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей в сфере воздушного транспорта, с учетом социальной политики государства; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - маркетинговыми, экономическими, социологическими инструментами, необходимыми для планирования производственно-хозяйственной деятельности сервисных организаций воздушного транспорта в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.

Перечень компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по преддипломной практике
<p>Способностью диверсификации сервисной деятельности в соответствии этнокультурными, историческими религиозными традициями (ПК-8)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - различные направления сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, религиозными традициями населения; - методы диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями в сервисной организации на воздушном транспорте; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - формировать сервисные предложения в соответствии с различными этническими, религиозными предпочтениями потребителей в сервисной организации воздушного транспорта; - применять методы диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями в сервисной организации на воздушном транспорте; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами для формирования различных направлений сервисной деятельности с целью удовлетворения потребностей населения в сервисных услугах, учитывая этнокультурные, исторические и религиозные традиции; - навыками применения методов диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями в сервисной организации на воздушном транспорте.
<p>Способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-9)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные социально-психологические концепции, технологии, позволяющие определять особенности потребителей при оказании услуг потребителям в сервисных организациях воздушного транспорта; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - понимать и анализировать социально-психологическое поведение потребителей при оказании сервисных услуг на воздушном транспорте; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основными социально-психологическими подходами при оказании услуг потребителям в процессе сервисной деятельности на воздушном транспорте.
<p>Готовностью проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК-10)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - механизмы проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса с учетом социально-экономических показателей, включая правовые аспекты сервисной

Перечень компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по преддипломной практике
	<p>деятельности на воздушном транспорте;</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять механизмы проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса с учетом социально-экономических показателей, включая правовые аспекты сервисной деятельности на воздушном транспорте; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками применения механизмов проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса с учетом социально-экономических показателей, включая правовые аспекты сервисной деятельности на воздушном транспорте.
<p>Готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - социально-психологические, коммуникационные особенности работы в контактной зоне с потребителями в сервисных организациях воздушного транспорта, определять специфику консультирования (предоставления услуг), согласования с заказчиком видов, форм и объемов сервисных процессов на основе экономических знаний в зависимости от этапа жизненного цикла услуги; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять предоставление сервисных услуг в сфере воздушного транспорта, применять механизм работы в контактной зоне с потребителем (определять атмосферу сервисной обстановки, выполнять трудовые функции и профессиональные обязанности в контактной зоне с потребителями), методику консультирования (организовывать и оказывать консультации клиентам), согласования вида, формы и объема оказываемых услуг в процессе сервисной деятельности на воздушном транспорте; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками оказания обязательных и рекомендуемых сервисных услуг и производственных операций, работая в контактной зоне с потребителями, навыками консультирования и согласования видов, форм и объемов сервисных процессов в организации на воздушном транспорте; - сервисными, управленческими компетенциями при работе в контактной зоне с потребителями, обеспечивая оптимальное взаимодействие с клиентами сервисной организации в сфере воздушного транспорта.
<p>Готовностью к осуществлению контроля</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - критерии и показатели качества для оценивания

Перечень компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по преддипломной практике
<p>качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (ПК-12)</p>	<p>различных сервисных продуктов на воздушном транспорте;</p> <p>- механизм осуществления контроля качества сервисного процесса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в сервисной организации в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Уметь:</p> <p>- производить оценку контроля качества сервисных услуг, продуктов, качества обслуживания с целью удовлетворения потребностей населения в сервисной организации в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Владеть:</p> <p>- маркетинговыми, социологическими методиками оценки качества сервисных продуктов, услуг, параметров технологических процессов в сервисной организации в сфере воздушного транспорта.</p>

5 Место преддипломной практики в структуре ОПОП ВО

Преддипломная практика базируется на результатах обучения, полученных обучающимися при изучении следующих дисциплин:

- Девелопмент и управление недвижимостью в сервисе
- Экономика сервиса
- Экономика землепользования аэропортов
- Технико-экономическое обоснование инвестиционных и инновационных проектов в сервисе
- Правовое обеспечение в сфере сервиса на воздушном транспорте
- Экономика инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов
- Экономика сервисного обслуживания аэропортов
- Социология
- Социология и психология управления в сервисе на воздушном транспорте
- Экономика и социология труда в сервисе на воздушном транспорте
- Экономика труда на воздушном транспорте
- Технические средства предприятий сервиса на воздушном транспорте
- Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в аэропорту
- Научно-исследовательская работа обучающегося.

Преддипломная практика проводится в 8 семестре.

6 Объём преддипломной практики

Общая трудоемкость преддипломной практики составляет 9 зачетных единиц в восьмом семестре, продолжительность 6 недель.

Промежуточная аттестация по преддипломной практике проводится в форме зачета с оценкой.

7 Рабочий график (план) проведения преддипломной практики

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Содержание разделов (этапов) практики
1	Подготовительный этап	- прохождение инструктажа по технике безопасности; - обзор литературы о физической подготовленности и технологиям ведения здорового образа жизни с целью самосохранительного поведения в сервисной организации на воздушном

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Содержание разделов (этапов) практики
		транспорте;
2	Производственный этап	<ul style="list-style-type: none"> - характеристика и анализ структуры сервисной организации на воздушном транспорте и особенности её работы; - закрепление и развитие навыков использования экономических знаний при оценке деятельности в сфере сервиса, определение выручки, прибыли, издержек, затрат и других экономических показателей (мощность, производительность труда, рентабельность, оборачиваемость фондов) в процессе оценки эффективности результатов сервисной деятельности в различных сферах, в том числе в сфере воздушного транспорта; - закрепление и развитие навыков по установлению линии контакта между сотрудником сервисной организации и клиентом, навыков анализа процессов деловой коммуникации в сервисной организации воздушного транспорта; - закрепление и развитие навыков решения проблем, возникающих в сервисной организации с учётом соблюдения границ толерантности в процессе обслуживания, а также особенностей социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в сфере обслуживания на воздушном транспорте; - закрепление и развитие навыков применения методик, практик, технологий, методов саморазвития, обеспечивающих процессы самоорганизации, самообразования в рамках сервисных организаций на воздушном транспорте; - закрепление и развитие навыков работы с правовой информацией, с федеральными законами, с государственными стандартами, с приказами, с

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Содержание разделов (этапов) практики
		<p>распоряжениями, регулирующими процессы оказания и предоставления сервисных услуг на воздушном транспорте;</p> <ul style="list-style-type: none"> - закрепление и развитие навыков ведения здорового образа жизни и здоровьесберегающих технологий для обеспечения полноценной профессиональной деятельности в сервисных организациях на воздушном транспорте; - закрепление и развитие навыков анализа опасных ситуаций, своевременного реагирования на нарушение правил техники безопасности сотрудниками и клиентами сервисной организации, умения оказывать первую медицинскую помощь и обеспечения оказания сервисных услуг с соблюдением правил техники безопасности в сервисной организации на воздушном транспорте; - закрепление и развитие навыков решения стандартных задач профессиональной сервисной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований при написании и опубликовании различных материалов с учетом требований информационной безопасности, с использованием различных источников информации по сервисной организации на воздушном транспорте; - закрепление и развитие навыков разработки технологий процессов сервисного обслуживания с целью развития и проектирования системы клиентских отношений, разработки рекомендаций по совершенствованию деятельности сервисных организаций с

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Содержание разделов (этапов) практики
		<p>учетом требований потребителей, разработки сервисных предложений в сервисных организациях на воздушном транспорте;</p> <ul style="list-style-type: none"> - закрепление и развитие навыков применения методики организации процесса сервисной деятельности, методики осуществления выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя; - закрепление и развитие навыков определения специфических компонентов организации контактной зоны сервисной организации на воздушном транспорте; - закрепление и развитие навыков планирования проведения маркетинговых, социологических исследований, выбора соответствующего инструментария, планирования производственно-хозяйственной деятельности сервисных организаций, реализующих сервисные услуги клиентам и населению и интегрированных с ним организаций, предоставляющих сервисные услуги в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей в сфере воздушного транспорта, с учетом социальной политики государства; - закрепление и развитие навыков применения методов диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями в сервисной организации на воздушном транспорте; - закрепление и развитие навыков анализа социально-психологического поведения потребителей при оказании сервисных услуг на воздушном транспорте; - закрепление и развитие навыков применения механизма проведения экспертизы и (или) диагностики объектов

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Содержание разделов (этапов) практики
		<p>сервиса с учетом социально-экономических показателей, включая правовые аспекты сервисной деятельности на воздушном транспорте;</p> <p>- закрепление и развитие навыков предоставления сервисных услуг в сфере воздушного транспорта, применения механизма работы в контактной зоне с потребителем (определять атмосферу сервисной обстановки, выполнения трудовых функций и профессиональных обязанностей в контактной зоне с потребителями), методики консультирования (организовывать и оказывать консультации клиентам), согласования вида, формы и объема оказываемых услуг в процессе сервисной деятельности на воздушном транспорте;</p> <p>- закрепление и развитие навыков оценки контроля качества сервисных услуг, продуктов, качества обслуживания с целью удовлетворения потребностей населения в сервисной организации в сфере воздушного транспорта;</p>
3	Этап обработки и анализа полученной информации	<p>- работа с документами организации;</p> <p>- анализ и обработка информации, полученной в процессе преддипломной практики для написания выпускной квалификационной работы;</p>
4	Итоговый этап	<p>- составление и защита отчета по выполнению преддипломной практики.</p>

8 Формы отчетности

Формами отчетности являются: дневник практики, письменный отчет студента по итогам прохождения практики.

Дневник практики студента содержит основные сведения о практике студента (вид, тип, форма, место проведения, сроки проведения, отзыв руководителя практики от организации), график прохождения практики, содержание и объем проделанной работы.

Отчет по преддипломной практике должен содержать:

- сведения о сервисных организациях, его структуре, продукции и

услугах;

- сведения о выполненных заданиях, предусмотренных программой практики;

- сведения о приобретенных знаниях, умениях, навыках работы в сервисных организациях в сфере воздушного транспорта с использованием коммуникативных, организационных и информационных и других технологиях;

- сведения о проведении количественной и качественной оценки работы сервисной организации на основе анализа деятельности, анализа рынка сервисных услуг в сфере воздушного транспорта.

В отчете должны быть отражены следующие разделы: оглавление, введение, выполнение индивидуального задания, заключение, библиографический список. Объём отчёта составляет 5 - 10 страниц. Листы отчёта скрепляются мягкой (жёсткой) обложкой папкой-скоросшивателем. Содержание графического материала определяется руководителем практики.

Отчёт выполняется на стандартной бумаге формата А4. Параметры печати: поля – верхнее и нижнее – 2 см, левое – 3 см, правое – 1,5 см, шрифт *Times New Roman*, размер 14, интервал - полуторный, нумерация страниц снизу справа.

9 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике

9.1 Методические рекомендации по проведению процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности обучающихся по итогам прохождения практики

По окончании практики студент защищает письменный отчет о результатах прохождения преддипломной практики.

При защите отчета учитываются: качество выполнения и оформление отчета, уровень владения докладываемым материалом, творческий подход к анализу материалов практик, а также оценка, выставленная руководителем практики от профильной организации. При формировании отчета следует предоставить статистическую, социально-экономическую информацию и другие материалы, собранные на базе сервисной организации для подготовки к написанию выпускной квалификационной работы.

Студенты, не выполнившие программы практики по уважительной причине, направляются повторно на прохождение практики, в свободное от учебы время.

Студенты, не выполнившие программы практик без уважительной причины оцениваются неудовлетворительной оценкой.

9.2. Описание критериев оценивания уровня сформированности компетенций обучающихся

Промежуточная аттестация по практике проводится в форме зачета с оценкой.

Шкала оценивания	Характеристика сформированных компетенций
Зачтено на «Отлично»	<ul style="list-style-type: none">— обучающийся глубоко и всесторонне усвоил материал при прохождении преддипломной практики в сервисных организациях воздушного транспорта;— уверенно, логично, последовательно и грамотно излагает материал;— научился делать выводы и обобщения;— содержание письменного отчета по практике обучающегося полностью соответствует требованиям к нему;— обучающийся соблюдает требования к оформлению отчета по преддипломной практике;— обучающийся четко выделяет основные результаты своей профессиональной деятельности;— обучающийся ясно и аргументировано излагает сервисные технологии в сфере воздушного транспорта;— присутствует четкость в ответах обучающегося на поставленные вопросы;— обучающийся точно и грамотно использует профессиональную терминологию при защите отчета по практике, такие как «сервис», «сервисные технологии», процедуры предоставления сервиса; социально-экономические показатели, характеризующие сервисную деятельность на воздушном транспорте;— владеет методикой оценки уровня функционирования сервисной организации, анализирует рынок сервисных услуг на воздушном транспорте.
Зачтено на «Хорошо»	<ul style="list-style-type: none">— обучающийся всесторонне усвоил материал при прохождении преддипломной практики;— уверенно, логично, последовательно и грамотно излагает материал;

Шкала оценивания	Характеристика сформированных компетенций
	<ul style="list-style-type: none"> — делает выводы и обобщения; — содержание отчета по преддипломной практике обучающегося полностью соответствует требованиям к нему; — обучающийся соблюдает требования к оформлению отчета по преддипломной практике; — обучающийся выделяет основные результаты своей профессиональной деятельности; — обучающийся аргументировано излагает материал; — присутствует четкость в ответах обучающегося на поставленные вопросы; — обучающийся грамотно использует профессиональную терминологию при защите отчета с некоторыми неточностями в ответах;
Зачтено на «Удовлетворительно»	<ul style="list-style-type: none"> — обучающийся усвоил материал при прохождении преддипломной практики; — излагает его и делает выводы не четко; — содержание отчета по преддипломной практике обучающегося не полностью соответствует требованиям к нему; — обучающийся не до конца соблюдает требования к оформлению отчета по преддипломной практике; — обучающийся недостаточно точно выделяет основные результаты своей профессиональной деятельности; — обучающийся аргументировано излагает материал; — присутствует четкость в ответах обучающегося на поставленные вопросы; — обучающийся не использует профессиональную терминологию при защите отчета по преддипломной практике, допуская серьезные ошибки в определении сервисных технологий на воздушном транспорте.
Зачтено на «Неудовлетворительно»	<ul style="list-style-type: none"> — обучающийся не усвоил материал при прохождении преддипломной практики; — содержание отчета по преддипломной практике обучающегося не соответствует требованиям к нему; — обучающийся не соблюдает требования к

Шкала оценивания	Характеристика сформированных компетенций
	<p>оформлению отчета по преддипломной практике;</p> <p>— обучающийся не может выделить основные результаты своей профессиональной деятельности;</p> <p>— обучающийся не может аргументировано излагать материал по сервису на воздушном транспорте;</p> <p>— отсутствует четкость в ответах обучающегося на поставленные вопросы;</p> <p>— обучающийся не может использовать профессиональную терминологию при защите отчета по преддипломной практике.</p>

В качестве методических материалов, определяющих процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих уровень сформированности компетенций обучающегося, используются локальные нормативные акты ФГБОУ ВО СПбГУ ГА:

– Положение о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Санкт-Петербургский государственный университет гражданской авиации», обучающихся по программам высшего образования – программам бакалавриата и программам специалитета (формы, периодичность и порядок);

– Порядок организации и проведения практики студентов Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Санкт – Петербургский государственный университет гражданской авиации», осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования – программы бакалавриата, программы специалитета, программы магистратуры.

Типовые контрольные задания для проведения промежуточной аттестации (зачет с оценкой)

1. Цели и задачи сервисной организации, предоставляющей услуги на воздушном транспорте.
2. Сущность сервисной организации и её организационная структура.
3. Понятие технологий сервисного обслуживания в сервисных организациях воздушного транспорта.
4. Нормативно-правовое обеспечение сервисного обслуживания в организациях воздушного транспорта.
5. Контактная зона, коммуникационные процессы сервисного обслуживания, реализуемая в сервисных организациях воздушного транспорта.
6. Информационно-коммуникативные технологии, обеспечивающие процесс сервисного обслуживания на воздушном транспорте.
7. Организация работы персонала, координация действий сотрудников в процессе сервисного обслуживания на воздушном транспорте.
8. Виды мотивации персонала в процессе сервисного обслуживания на воздушном транспорте.
9. Стандарты сервисного обслуживания на воздушном транспорте.
10. Организация сервисных процессов в организациях воздушного транспорта.
11. Качество услуг, реализуемых в процессе сервисного обслуживания на воздушном транспорте.
12. Система партнерских отношений в сервисных организациях в процессе обслуживания на воздушном транспорте.
13. Проведение маркетингового и (или) социологического исследования в процессе сервисного обслуживания на воздушном транспорте.
14. Экономические показатели деятельности организации сервисного обслуживания на воздушном транспорте.
15. Статистические показатели потоков пассажиров (туристов) с целью планирования производственно-хозяйственной деятельности организации сервисного обслуживания на воздушном транспорте.
16. Специфика взаимодействия с потребителями в процессе сервисного обслуживания на воздушном транспорте с учетом этнокультурных, исторических и религиозных традиций.
17. Стратегии управления организацией в процессе сервисного обслуживания на воздушном транспорте.
18. Методы работы в процессе сервисного обслуживания на основе психологических особенностей потребителей воздушного транспорта.
19. Проведение экспертизы объектов сервисной деятельности в сервисной организации воздушного транспорта.
20. Диагностика функционирования сервисной организации в процессе сервисного обслуживания на воздушном транспорте с целью планирования производственно-хозяйственной деятельности.

21. Основные экономические законы спроса, предложения, процессы формирования выручки, прибыли, издержек, затрат, поведение фирмы в различных условиях в сфере воздушного транспорта.
22. Поведение потребителей сервисных организаций в процессе оценки эффективности результатов сервисной деятельности в различных сферах, в том числе в сфере воздушного транспорта.
23. Подходы, специфика, модели, правила деловой коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на воздушном транспорте.
24. Специфика работы в команде, соблюдение границ толерантности в процессе обслуживания, особенности социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в сфере обслуживания на воздушном транспорте.
25. Процедуры, методы, технологии «самоорганизации», «самообразования», ключевые социально-психологические концепции, позволяющие овладеть техникой самоорганизации и самообразования.
26. Методика повышения своей профессиональной подготовленности к работе в сервисной организации в сфере воздушного транспорта с помощью самостоятельного получения новых знаний и дополнительного образования.
27. Федеральные законы и стандарты, регулирующие деятельность в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте, учитывающие социальную политику государства, международное и российское право.
28. Основы физической подготовки, технологии ведения здорового образа жизни с целью профилактики заболеваний в сервисных организациях на воздушном транспорте.
29. Понятия личной безопасности клиентов и сотрудников, правила предотвращения опасных ситуаций и обеспечения техники безопасности производственного персонала в сервисной организации, вредные факторы, воздействующие на процесс обслуживания клиентов на воздушном транспорте.
30. Требования, стандарты, регламентирующие подготовку, написание и публикацию научно-практических материалов, требования и специфику обеспечения информационной безопасности, информационно-коммуникационные технологии, необходимые для работы в сервисных организациях воздушного транспорта.
31. Методика организации процесса сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта, основные руководящие документы, регламентирующие деятельность специалиста, социальные и экономические показатели деятельности организаций с целью выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителей.
32. Специфика сервисной деятельности, составляющие её элементы, основы государственного регулирования сервисной деятельности, коммуникационные и информационные технологии для обеспечения работы в контактной зоне сервисной организации на воздушном транспорте.

33. Различные направления сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, религиозными традициями населения.
34. Основные социально-психологические концепции, технологии, позволяющие определять особенности потребителей при оказании услуг потребителям в сервисных организациях воздушного транспорта.
35. Механизмы проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса с учетом социально-экономических показателей, включая правовые аспекты сервисной деятельности на воздушном транспорте.
36. Критерии и показатели качества для оценивания различных сервисных продуктов на воздушном транспорте.

Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (зачета с оценкой)

1. Охарактеризуйте основные экономические показатели в процессе оценки эффективности результатов сервисной деятельности.
2. Вы сотрудник сервисной организации. Осуществите планирование производственно-хозяйственной деятельности в Вашей организации.
3. Проведите анализ различных подходов к определению культуры для выработки своей гражданской позиции по вопросам межличностного и межкультурного взаимодействия.
4. Охарактеризуйте общечеловеческие принципы нравственности и их роль в культуре в процессе выстраивания отношений в коллективе на основе моральных и правовых норм, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.
5. Вы трудитесь в рамках предприятия сервиса авиатранспортной отрасли. Каким образом знания в области делового этикета будут способствовать Вашей самоорганизации и самообразованию?
6. Вы занимаете должность руководителя предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта. Какими правовыми методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий вы должны руководствоваться своей профессиональной деятельностью.
7. Охарактеризуйте этапы решения конфликтной ситуации в процессе сервисной деятельности с использованием информационно-коммуникативных технологий на воздушном транспорте.
8. Вы являетесь работником контактной зоны предприятия сервиса. Какими знаниями в области контактной зоны предприятия сервиса вы должны обладать?
9. Ваши трудовые обязанности подразумевают работу в контактной зоне с потребителем. Каким образом вы будете взаимодействовать с клиентом, консультировать его, согласовывать с ним вид, форму и объем процесса сервиса?
10. Охарактеризуйте этапы совершенствования должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и

профессиональной деятельности и профилактики заболеваний.

11. Охарактеризуйте этапы разработки технологии процесса сервиса на воздушном транспорте, направления развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

12. Охарактеризуйте этапы организации технологического процесса проектирования и организации сервисной деятельности в процессе предоставления сервисных услуг в сфере воздушного транспорта на основе выбора оптимальных ресурсов и средств с учетом требований потребителей.

13. Охарактеризуйте сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями в сфере воздушного транспорта.

14. Охарактеризуйте основные психологические особенности потребителя в процессе сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.

15. Раскройте этапы проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса в процессе управления имущественным аэропортовым комплексом.

16. Охарактеризуйте этапы контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.

10 Учебно-методическое и информационное обеспечение преддипломной практики

а) Основная литература:

1 Королева Е.А. **Сервисология**. Тексты лекций: Учеб. пособ. для вузов. Реком. УМО [электронный ресурс, текст]. Ч.1 / Е. А. Королева, В. С. Пашин. - СПб.: ГУГА, 2016. – 184 с. Количество экз.: 20.

2 Левшина О.Н. **Сервисная деятельность**: Учеб. пособ. для вузов. Допущ. УМО [Текст] / О. Н. Левшина, А. А. Цветков. - СПб.: ГУГА, 2017. - 120с. Количество экз.: 60.

3 **Социология и психология управления в сервисе**: Метод.указ. по изучению курса, программа, планы практических занятий. Для студентов ГФ и ЗФ [Текст] / Казак В.В., сост. - СПб.: ГУГА, 2015. - 18с. Количество экз.: 50 шт.

б) дополнительная литература:

4 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)

5 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)

6 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»:

7 ЭБС ЛАНЬ – Коллекция «Деловая литература» издательства **Альпина Паблишер**, а также классические труды по истории, философии, социологии, экономике, праву, психологии и др. - Режим доступа: <http://e.lanbook.com>. – Загл. с экрана. - Яз. рус., англ. (дата обращения: 10.01.2017)

8 НЭБ ELIBRARY – крупнейший российский информационный портал статей и полных текстов - Режим доступа: <http://elibrary.ru> Доступ свободный. - Загл. с экрана. - Яз. рус., англ. (дата обращения: 10.01.2017)

9 Российская государственная библиотека [Электронный ресурс] / Центр информ. технологий РГБ; ред. Власенко Т. В.; Web-мастер Козлова Н.В. - Электрон. дан. - М.: Рос. гос. б-ка, 1997- . - Режим доступа: <http://www.rsl.ru>, свободный. - Загл. с экрана. - Яз. рус., англ. (дата обращения: 10.01.2017).

10 Консультант Плюс [Электронный ресурс]: официальный сайт компании Консультант Плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/> свободный (дата обращения: 10.01.2017).

11 Материально-техническая база практики

Для обеспечения преддипломной практики материально-техническими ресурсами используется учебно-методический кабинет кафедры № 2 СПбГУ ГА (аудитория 322), аудитории 317, 452а, 319, оборудованные для проведения практических работ средствами оргтехники, компьютерами с выходом в Интернет. Компьютерный класс, оргтехника (всё – в стандартной комплектации для самостоятельной работы); доступ к сети Интернет (во время самостоятельной работы).

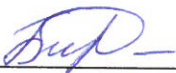

Места проведения преддипломной практики студентов включают в себя воздушные транспортные компании, гостиницы, туристские организации, производственные организации, предприятия по организации общественного питания пассажиров, организации, осуществляющие перевозку грузов по РФ, СНГ, включая международные перевозки и оказание других сервисных услуг в аэропорту.

Программа преддипломной практики составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».


Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 2 «Социально-экономических дисциплин и сервиса»

«12» августа 2017 года, протокол № 6.


Разработчики:

К.С.Н.		Бирюкова А.В.
<i>(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы разработчиков)</i>		
Д.Э.Н., доцент		Кошелева Т.Н.
<i>(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы разработчиков)</i>		

Заведующий кафедрой № 2 «Социально-экономических дисциплин и сервиса»

Д.Э.Н., доцент		Кошелева Т.Н.
<i>(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы разработчиков)</i>		

Программа согласована: Руководитель ОПОП

Д.Э.Н., доцент		Кошелева Т.Н.
<i>(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы разработчиков)</i>		

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методического совета Университета «15» августа 2017 года, протокол № 5.

С изменениями и дополнениями от «30» августа 2017 года, протокол № 10
(в соответствии с Приказом от 5 апреля 2017г. № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры).