

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	ПРОЕКТИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В СЕРВИСЕ НА ВОЗДУШНОМ ТРАНСПОРТЕ
Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Направленность программы (профиль)	Сервис в сфере воздушного транспорта
Квалификация выпускника	Бакалавр
Форма обучения	Очная
Цели освоения дисциплины	Целями освоения дисциплины «Проектирование процесса оказания услуг в сервисе на воздушном транспорте» являются формирование у студентов теоретических основ, практических навыков механизмов проектирования сервисных процессов, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя; знания методов осуществления контроля качества процесса сервиса; приобретение умений применять полученные знания в процессе оценки эффективности результатов деятельности в области сервиса современного авиапредприятия и на предприятиях сервиса; умений проводить экспертизу и (или) диагностику объектов сервиса; владеть навыками планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса, учитывая рынок спроса потребителей и социальную политику государства.
Семестр (курс), в (на) котором изучается дисциплина	Очная форма – 3 и 4 семестр
Наименование части (блока) ОПОП ВО, к которой относится дисциплина	Дисциплина по выбору относится к вариативной части Блока Б1
Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины	ОК-5; ОПК-2; ОПК-3; ПК-1; ПК-2; ПК-8; ПК-12
Трудоемкость дисциплины	Общая трудоемкость дисциплины составляет 8 зачетных единиц, 288 академических часов.
Содержание дисциплины. Основные разделы (темы)	Тема 1. Проектирование сервисных услуг на воздушном транспорте Тема 2. Предприятие как основное звено проектирования сервисных услуг на воздушном транспорте Тема 3. Основные средства (фонды) предприятия сервиса на воздушном транспорте: сущность, состав и структура Тема 4. Проектирование оборотных средств предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта Тема 5. Проектирование кадровой политики предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта Тема 6. Проектирование оплаты труда на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта Тема 7. Планирование мотивации персонала на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта Тема 8. Возникновение конфликтных ситуаций на предприятии сервиса на борту воздушного судна и в

Наименование дисциплины	ПРОЕКТИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В СЕРВИСЕ НА ВОЗДУШНОМ ТРАНСПОРТЕ
	<p>авиакомпаний</p> <p>Тема 9. Проектирование себестоимости услуг на воздушном транспорте</p> <p>Тема 10. Проектирование цены, стратегии и методы ценообразования на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта</p> <p>Тема 11. Проектирование проведения исследования предоставления услуг в сфере воздушного транспорта</p> <p>Тема 12. Клиенты услуг на рынке авиаперевозок</p> <p>Тема 13. Сегментация и позиционирование услуг авиакомпаний</p> <p>Тема 14. Сегментация рынка на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта грузовых авиаперевозок</p> <p>Тема 15. Основы бизнес-планирования в управлении цепями поставок на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта</p> <p>Тема 16. Развитие планирования и управления цепями поставок на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта</p> <p>Тема 17. Технология бизнес-планирования в сфере сервиса в сфере воздушного транспорта</p> <p>Тема 18. Проектирование охвата рынка для предоставления сервиса в сфере воздушного транспорта</p> <p>Тема 19. Проектирование стратегий организации оказания услуг в авиакомпании</p> <p>Тема 20. Проектирование видов услуг авиакомпании</p> <p>Тема 21. Проектирование обслуживания пассажиров в сфере воздушного транспорта</p> <p>Тема 22. Контроль качества сервиса авиакомпании</p> <p>Тема 23. Проектирование безопасности сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта</p> <p>Тема 24. Проектирование сервисной деятельности на воздушном транспорте</p> <p>Тема 25. Основы прогнозирования сервисной деятельности на воздушном транспорте</p> <p>Тема 26. Проектирование рекламной стратегии в сфере сервиса на воздушном транспорте</p> <p>Тема 27. Оценка конкурентоспособности услуг в сфере воздушного транспорта</p> <p>Тема 28. Планирование коммуникации на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта</p> <p>Тема 29. Разработка бренда сервисных услуг в авиакомпании</p> <p>Тема 30. Маркетинговое позиционирование сервисной услуги аэропортового комплекса</p> <p>Тема 31. Проектирование сервисных неавиационных услуг в деятельности аэропортового комплекса</p> <p>Тема 32. Проектирование программ лояльности для развития сферы сервиса на воздушном транспорте</p>

Наименование дисциплины	ПРОЕКТИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В СЕРВИСЕ НА ВОЗДУШНОМ ТРАНСПОРТЕ
Форма промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины	3 семестр – зачет с оценкой; 4 семестр - экзамен