

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

Н.Н. Сухих

2017 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
СВЯЗИ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ В СФЕРЕ СЕРВИСА НА
ВОЗДУШНОМ ТРАНСПОРТЕ

Направление подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность программы (профиль)
Сервис в сфере воздушного транспорта

Квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения

очная

Санкт-Петербург
2017

1 Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Связи с общественностью в сфере сервиса на воздушном транспорте» являются: сформировать у студентов знания о необходимости и актуальности всего спектра проблем, составляющих объект деятельности связей с общественностью в сфере сервиса; умения анализа технологий и методов связей общественностью в целом и его наиболее важных элементов, а также навыков организации специальных мероприятий в сфере сервиса.

Задачами освоения дисциплины являются:

- формирование знаний о роли и функциях специалистов по связям с общественностью в сфере сервиса на воздушном транспорте;
- приобретение умений по выполнению аналитической и организационной работы в сфере сервиса на воздушном транспорте при подготовке концепций, планов, графиков и реализации коммуникационных программ;
- формирование знаний об особенностях коммуникации в устной и письменных формах на русском и иностранных языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в области организации связи с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте;
- формирование знаний об особенностях работы в команде, механизм толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в обществе для построения эффективной коммуникации в области организации связи с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте;
- формирование знаний об основных технологиях процесса сервиса, механизм разработки технологий процесса сервиса, методику развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в области организации связи с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте;
- формирование знаний об основных видах, формах и объемах процесса сервиса в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса на воздушном транспорте в области организации связи с общественностью;
- овладение навыками по анализу формированию знаний и навыков управления коммуникативными потоками в сфере сервиса на воздушном транспорте.

Дисциплина «Связи с общественностью в сфере сервиса на воздушном транспорте» обеспечивает подготовку выпускника к организационно-управленческой и сервисной видам профессиональной деятельности.

2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Связи с общественностью в сфере сервиса на воздушном

транспорте» представляет собой дисциплину по выбору, относящуюся к Вариативной части Блока 1 Дисциплины (модули).

Дисциплина «Связи с общественностью в сфере сервиса на воздушном транспорте» базируется на результатах обучения, полученных при изучении дисциплин: «Иностранный язык», «Культурология», «Русский язык и культура речи», «Межличностная коммуникация», «Деловое общение персонала».

Дисциплина является обеспечивающей для следующих дисциплин: «Деловой иностранный язык».

Дисциплина изучается во 2 семестре.

3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
Способностью к коммуникации в устной и письменных формах на русском и иностранных языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-3)	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности коммуникации в устной и письменных формах на русском и иностранных языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в области организации связи с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - решать задачи коммуникации в устной и письменных формах на русском и иностранных языках межличностного и межкультурного взаимодействия в области организации связи и с помощью механизмов PR с общественностью при продвижении предприятий сервиса на воздушном транспорте; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - технологиями PR-коммуникаций в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в области организации связи с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.
Способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные,	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности работы в команде, механизм толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в обществе для построения эффективной коммуникации в области

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4)	<p>организации связи с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте;</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - эффективно и производительно работать в команде при создании PR-кампании, используя механизм толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в обществе для построения эффективной коммуникации в области организации связи с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основными PR-технологиями в сфере межкультурных коммуникаций, с использованием механизма толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в обществе для построения эффективной коммуникации в области организации связи с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.
Готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2)	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные технологии процесса сервиса, механизм разработки технологий процесса сервиса, методику развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в области организации связи с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - разрабатывать коммуникационную программу по продвижению компании на основе эффективных клиентских отношений с потребителем, используя механизм разработки технологий процесса сервиса, методику развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в области организации связи с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками коммуникационного, клиентоориентированного бизнеса в сфере сервиса, с использованием механизма разработки технологий процесса сервиса, методику развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в области организации связи с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте;

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
	– способностью осуществлять мероприятия по рекламному продвижению предприятия в сфере сервиса на воздушном транспорте на основе его исторического развития.
Готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11)	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные виды, формы и объемы процесса сервиса в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса на воздушном транспорте в области организации связи с общественностью; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять комплекс PR-мероприятий, направленных на повышение эффективности обслуживания потребителя, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса в области организации связи с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - технологиями коммуникации с потребителем в контактной зоне, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса в области организации связи с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

4 Объём дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часа.

Наименование	Всего часов	Семестр
		2
Общая трудоемкость дисциплины	108	108
Контактная работа:	72,3	72,3
лекции	36	36
практические занятия	36	36
семинары	—	—
лабораторные работы	—	—
курсовой проект (работа)	—	—
Самостоятельная работа студента	27	27
Промежуточная аттестация	9	9
контактная работа	0,3	0,3
самостоятельная работа по подготовке к зачёту	8,7	8,7

5 Содержание дисциплины

5.1 Соотнесение тем дисциплины и формируемых компетенций

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции				Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОК-3	ОК-4	ОПК-2	ПК-11		
Тема 1. Концептуальное представление о связях с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте	12	–	–	+	–	ВК, Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 2. Коммуникативное пространство как сфера деятельности связей с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте	18	+	+	+	+	Л, ПЗ, КС, СРС	УО, Сщ
Тема 3. Технологии связей с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте	9	–	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 4. Медиа рилейшнз в системе связей с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте	12	+	–	+	–	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 5. Специальные мероприятия в системе связей с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте	16	+	–	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 6. Специальные мероприятия в рамках медиа рилейшнз в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте	12	–	+	+	–	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 7. Корпоративный PR как деятельность в сфере сервиса на воздушном транспорте	20	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ, ПАР
Итого по дисциплине	99						
Промежуточная аттестация	9						
Всего по дисциплине	108						

Сокращения: Л – лекция, ПЗ - практические занятия, КС – круглый стол, СРС – самостоятельная работа студента, ВК – входной контроль, УО – устный опрос, ПАР – письменная аудиторная работа, Сщ – сообщение.

5.2 Темы дисциплины и виды занятий

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 1. Концептуальное представление о связях с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте	6	4	—	—	2	—	12
Тема 2. Коммуникативное пространство как сфера деятельности связей с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте	4	8	—	—	6	—	18
Тема 3. Технологии связей с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте	4	2	—	—	3	—	9
Тема 4. Медиа рилейшнз в системе связей с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте	4	4	—	—	4	—	12
Тема 5. Специальные мероприятия в системе связей с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте	6	6	—	—	4	—	16
Тема 6. Специальные мероприятия в рамках медиа рилейшнз в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте	6	4	—	—	2	—	12
Тема 7. Корпоративный PR как деятельность в сфере сервиса на воздушном транспорте	6	8	—	—	6	—	20
Итого за семестр 2	36	36	—	—	27	—	99
Промежуточная аттестация в форме зачета							9
Итого по дисциплине							108

Сокращения: Л – лекция, ПЗ – практические занятия, СРС – самостоятельная работа студента, КР – курсовая работа, ЛР – лабораторные работы, С – семинары.

5.3 Содержание дисциплины

Тема 1. Концептуальное представление о связях с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте

Предпосылки и история возникновения связей с общественностью. Основные подходы к определению связей с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте. PR как искусство. PR как сфера деятельности. PR как функция управления коммуникациями в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте. Цели, задачи и функции связей с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте. Общее и различия связей с общественностью и рекламы в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте. Основные технологии процесса сервиса, механизм разработки технологий процесса сервиса, методику развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в области организации связи с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 2. Коммуникативное пространство как сфера деятельности связей с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте

Понятие коммуникации. Типы коммуникаций в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте. Модель коммуникативного акта в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте. Понятие коммуникативного пространства в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте: коммуникативная составляющая, символическая составляющая, визуальная составляющая, мифологическая составляющая, событийная составляющая. Коммуникация в решении задач межличностного и межкультурного взаимодействия в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте. Особенности коммуникации в устной и письменных формах на русском и иностранных языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в области организации связи с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Особенности работы в команде, механизм толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в обществе для построения эффективной коммуникации в области организации связи с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Основные виды, формы и объемы процесса сервиса в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса на воздушном транспорте в области организации связи с общественностью (для самостоятельного изучения).

Тема 3. Технологии связей с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте

Сущность и отличительные особенности технологий связей с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте. Типология PR-технологий в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте. Технологии личностного воздействия в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте. Понятие информационного повода в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте. Социальные технологии как результат технологизации современного общества в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте. Связи с общественностью как социальная технология. Технологии связей с общественностью в сфере сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Технологии связей с общественностью в решении задач межличностного и межкультурного взаимодействия в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Технологии связей с общественностью в формате контактной зоны в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 4. Медиа рилейшнз в системе связей с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте

Медиа рилейшнз как PR-технология. Становление медиа рилейшнз и пресс рилейшнз в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте в России. Специфика взаимодействия со СМИ в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте. Понятие и функции пресс-службы. Структура пресс-службы в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте. Понятие пресс-центра. Пресс-секретарь: функции и должностные обязанности (для самостоятельного изучения). Формы подачи новостных материалов в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Требования к специалистам по связям с общественностью в сфере сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Технологии процесса сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Система клиентских отношений сервисного предприятия на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 5. Специальные мероприятия в системе связей с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте

Понятие специального мероприятия. Этапы подготовки специального мероприятия в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте. Виды и формы специальных мероприятий в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте. Корпоративные специальные мероприятия в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте. Интенсив-тур и тимбилдинг в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте: особенности проведения. Деловые специальные мероприятия в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте: виды и формы. Особенности

подготовки и проведения форума и конференции в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте. Презентационные мероприятия в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте. Особенности подготовки и проведения церемонии в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте. Корпоративный праздник как специальное мероприятие в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 6. Специальные мероприятия в рамках медиа рилейшнз в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте

Мероприятия для журналистов в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте: особенности проведения и подготовки. Особенности проведения брифинга и пресс-конференции в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте. Особенности подготовки пресс-тура в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте. Круглый стол для журналистов в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте. Организация интервью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте. Виды интервью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте. Виды PR-текстов в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте. Понятие пресс-релиза в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте. Общие требования к пресс-релизу в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте. Системы клиентских отношений (для самостоятельного изучения).

Тема 7. Корпоративный PR как деятельность в сфере сервиса на воздушном транспорте

Корпоративный PR в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте: понятие, цели, задачи. Место корпоративных мероприятий в деятельности организации сервиса на воздушном транспорте. Формирование и развитие корпоративной культуры в организации сервиса на воздушном транспорте. Концепция корпоративной социальной ответственности в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте. Фирменный стиль в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте: понятие, элементы. Стиль управления как фактор развития корпоративной культуры в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте. Корпоративные социальные программы, технологии процесса сервиса в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте. Построение системы клиентских отношений как составляющая корпоративного PR в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте. Проявление корпоративного PR в контактной зоне в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

5.4 Практические занятия

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудо-емкость (часы)
1	Практическое занятие № 1. «История возникновения связей с общественностью»	2
1	Практическое занятие № 2. «Цели, задачи и функции связей с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте»	2
2	Практическое занятие № 3. «Типы коммуникаций в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте» Подготовка к круглому столу	2
2	Практическое занятие № 4. «Понятие коммуникативного пространства»	2
2	Практическое занятие № 5. «Способность работать в команде в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте»	2
2	Практическое занятие № 6. «Коммуникация в решении задач межличностного и межкультурного взаимодействия в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте»	2
3	Практическое занятие № 7. «Понятие информационного повода в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте»	2
4	Практическое занятие № 8. «Понятие и функции пресс-службы в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте»	2
4	Практическое занятие № 9. «Пресс-секретарь: функции и должностные обязанности в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте»	2
5	Практическое занятие № 10. «Виды и формы специальных мероприятий в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте»	2
5	Практическое занятие № 11. «Корпоративные специальные мероприятия в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте»	2
5	Практическое занятие № 12. «Презентационные мероприятия в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте»	2
6	Практическое занятие № 13. «Особенности проведения брифинга и пресс-конференции в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте»	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
6	Практическое занятие № 14. «Виды PR-текстов в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте»	2
7	Практическое занятие № 15. «Место корпоративных мероприятий в деятельности организации в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте» Подготовка к письменной аудиторной работе	2
7	Практическое занятие № 16. «Фирменный стиль: понятие, элементы в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте»	2
7	Практическое занятие № 17. «Корпоративные социальные программы в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте»	2
7	Практическое занятие № 18. «Корпоративные социальные программы в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте»	2
Итого по дисциплине		36

5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1	1. Изучение теоретического материала по теме: «Концептуальное представление о связях с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	2
2	1. Изучение теоретического материала по теме: «Коммуникативное пространство как сфера деятельности связей с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте»	6

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	<p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-9].</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>	
3	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Технологии связей с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	3
4	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Медиа рилейшнз в системе связей с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	4
5	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Специальные мероприятия в системе связей с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	4
6	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Специальные мероприятия в рамках медиа рилейшнз в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [2,</p>	2

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	
7	1. Изучение теоретического материала по теме: «Корпоративный PR как деятельность в сфере сервиса на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-9] 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к письменной аудиторной работе.	6
Итого по дисциплине		27

5.7 Курсовые работы

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1 Вяземский, П.А. **Журналистика** [Электронный ресурс] / П.А. Вяземский. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург : Лань, 2017. — 11 с. — ISBN: 978-5-507-43558-6 — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/96945/#1> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 29.01.2017).

2 Старикова, Ю. А. **Связи с общественностью. Конспект лекций** [Электронный ресурс] : учебное пособие / Ю.А. Старикова. — Электрон. дан. — Москва : А-Приор, 2010. — 96 с. - ISBN: 978-5-9512-0373-1 — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/3081/#1> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 29.01.2017).

б) дополнительная литература:

3 Белинский, В.Г. **Журналистика** [Электронный ресурс] / В.Г. Белинский. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург : Лань, 2013. — 8 с. — ISBN: 978-5-507-11249-4 — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/7987>. — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 29.01.2017).

4 Матушевский, Р.Г. **Правовые основы СМИ и журналистики.** Конспект лекций [Электронный ресурс] : учебное пособие / Р.Г. Матушевский. — Электрон. дан. — Москва : А-Приор, 2006. — 96 с. — ISBN: 5-9030-4613-4 — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/3055/#1> . — Загл. с экрана.

свободный доступ (дата обращения 29.01.2017).

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

5 **Информационный ресурс «Состав.Ру»: реклама, маркетинг, PR** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.sostav.ru/>, свободный доступ (дата обращения 29.01.2017).

6 **Университетская библиотека** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/>, свободный (дата обращения 29.01.2017).

7 **Российская государственная библиотека** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.rsl.ru/>, свободный доступ (дата обращения 29.01.2017).

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

8 **Библиотека СПбГУ ГА** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/> свободный доступ (дата обращения: 29.01.2017).

9 **Российская национальная библиотека** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.nlr.ru/> свободный доступ (дата обращения: 29.01.2017).

7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Аудитория с проектором и доступом в интернет (ауд. № 306, ауд. №400).

Информационно-справочные и материальные ресурсы библиотеки СПбГУ ГА.

Электронная библиотека кафедры № 1.

8 Образовательные и информационные технологии

В процессе преподавания дисциплины «Связи с общественностью в сфере сервиса на воздушном транспорте» используются классические формы и методы обучения: входной контроль, лекции, практические занятия, круглый стол, самостоятельная работа студента.

В рамках изучения дисциплины предполагается использовать следующие образовательные технологии.

Входной контроль предназначен для выявления уровня усвоения компетенций обучающимся, необходимых перед изучением дисциплины.

Традиционная лекция составляет основу теоретического обучения в рамках дисциплины и направлена на систематизированное изложение накопленных и актуальных научных знаний. Лекция предназначена для раскрытия состояния и перспектив развития знаний в современных условиях. На лекции концентрируется внимание обучающихся на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулируется их активная познавательная деятельность.

Ведущим методом в лекции выступает устное изложение учебного материала, который сопровождается одновременной демонстрацией слайдов, созданных в среде PowerPoint, при необходимости привлекаются открытые Интернет-ресурсы, а также демонстрационные и наглядно-иллюстрационные материалы и практические примеры.

Практические занятия по дисциплине проводятся в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель практических занятий – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки дисциплины «Связи с общественностью в сфере сервиса на воздушном транспорте». Практические занятия предназначены для более глубокого освоения и анализа тем, изучаемых в рамках данной дисциплины. В процессе проведения практического занятия организуются публичные выступления студентов перед аудиторией, способствующие развитию у них умения сопоставлять данные разных источников и обобщать их, умения связывать теоретические положения дисциплины «Связи с общественностью в сфере сервиса на воздушном транспорте» с конкретными ситуациями. Рассматриваемые в рамках практического занятия задачи, ситуации, примеры и проблемы имеют профессиональную направленность и содержат элементы, необходимые для формирования компетенций в рамках подготовки бакалавра по направлению «Сервис». Главным содержанием практического занятия является индивидуальная практическая работа каждого студента.

Круглый стол по дисциплине проводится в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель проведения круглого стола – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки и умения по дисциплине «Связи с общественностью в сфере сервиса на воздушном транспорте». Круглый стол предназначен для более глубокого освоения и анализа отдельных вопросов, изучаемых в рамках данной дисциплины. В процессе проведения круглого стола организуются публичные коллективные обсуждения отдельных заранее определённых вопросов темы, выступления студентов перед аудиторией, способствующие развитию у них умения сопоставлять данные разных источников и обобщать их, умения связывать теоретические положения дисциплины «Связи с общественностью в сфере сервиса на воздушном транспорте» с конкретными ситуациями.

Чтение лекций и проведение практических занятий также предполагает применение интерактивных форм обучения (интерактивных лекций, групповых дискуссий, анализа ситуаций и имитационных моделей и др., в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей) для развития у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации.

Самостоятельная работа студента является составной частью учебной работы. Ее основной целью является формирование навыка самостоятельного приобретения знаний по некоторым не особо сложным вопросам теоретического курса, закрепление и углубление полученных знаний, самостоятельная работа со справочниками, периодическими изданиями и научно-популярной литературой, в том числе находящимися в глобальных компьютерных сетях. Самостоятельная работа подразумевает выполнение учебных заданий, в том числе и индивидуальных, получаемых студентом после каждого занятия. Все задания, выносимые на самостоятельную работу, выполняются студентом либо в конспекте, либо на отдельных листах формата А4 (по указанию преподавателя). Контроль выполнения заданий, выносимых на самостоятельную работу, осуществляет преподаватель.

9 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Фонд оценочных средств по дисциплине «Связи с общественностью в сфере сервиса на воздушном транспорте» предназначен для выявления и оценки уровня и качества знаний студентов по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде зачета во втором семестре.

Фонд оценочных средств для текущего контроля включает: вопросы для устных опросов, задания для письменных аудиторных работ и темы для сообщений.

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация проводятся в соответствии с «Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Санкт-Петербургский государственный университет гражданской авиации», обучающихся по программам высшего образования – программам бакалавриата и программам специалитета (формы, периодичность и порядок)». Текущий контроль успеваемости обучающихся включает устные опросы, сообщения и задания, выдаваемые на самостоятельную работу по темам дисциплины.

Устный опрос по вопросам входного контроля, который является элементом текущего контроля успеваемости, предназначен для выявления уровня усвоения компетенций обучающимся, необходимых перед изучением дисциплины. Устный опрос по вопросам входного контроля осуществляется по вопросам, на которых базируется читаемая дисциплина (п. 9.4). Устный опрос проводится на каждом практическом занятии в течение не более 10 минут с целью контроля усвоения теоретического материала, излагаемого на лекции и предполагает ответ студентов. Включает перечень вопросов и моделирование ситуаций. Перечень вопросов определяется уровнем подготовки учебной группы, а также индивидуальными особенностями обучающихся. Моделирование ситуаций представляет собой проектирование преподавателем гипотетических ситуаций, в которых может оказаться студент при

соприкосновении с реальностью. Реакция студента на смоделированную ситуацию будет показателем того усвоил он учебный материал или нет.

Сообщение - продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской и научной темы.

Письменная аудиторная работа подразумевает выполнение заданий, связанных с проблематикой дисциплины. Выполнение заданий в процессе обучения роль определяется, с одной стороны, тем, что конечные цели обучения сводятся к овладению учащимися методами решения определенных культурологических заданий. С другой стороны, она определяется и тем, что полноценное достижение целей обучения возможно лишь с помощью решения студентами системы заданий. Таким образом, выполнение заданий в процессе обучения выступает и как цель, и как средство обучения. Важнейшей функцией выполнения заданий является функция формирования и развития у обучающихся общих умений и навыков решения коммуникативно-управленческих задач, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Контроль выполнения задания, выдаваемого на самостоятельную работу, преследует собой цель своевременного выявления плохо усвоенного материала дисциплины для последующей корректировки или организации обязательной консультации. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в виде зачёта во 2 семестре. Зачёт позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Зачёт предполагает ответ на вопросы из перечня вопросов, вынесенных на зачёт. К моменту сдачи зачёта должны быть благополучно пройдены предыдущие формы контроля.

Методика формирования результирующей оценки в обязательном порядке учитывает активность студентов на лекциях и практических занятиях, участие студентов в конференциях и подготовку ими публикаций, что отражено в балльно-рейтинговой оценке текущего контроля успеваемости и знаний студентов в п. 9.1. Описание шкалы оценивания, используемой для проведения промежуточных аттестаций, приведено в п. 9.5.

9.1 Балльно-рейтинговая оценка текущего контроля успеваемости и знаний студентов

Общая трудоемкость освоения дисциплины 3 зачетные единицы, 108 академических часа. Вид промежуточного контроля - зачет (2 семестр).

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Минимальное значение	Максимальное значение		
Аудиторные занятия				
Лекция 1 (Тема 1)	0,5	1	1	—
Лекция 2 (Тема 1)	0,5	1	1	—
Лекция 3 (Тема 1)	0,5	1	2	—
Практическое занятие 1	2	2,8	2	—
Практическое занятие 2	2	2,8	3	—
Лекция 4 (Тема 2)	0,5	1	3	—
Лекция 5 (Тема 2)	0,5	1	4	—
Практическое занятие 3	2	2,8	4	—
Практическое занятие 4	2	3,6	5	—
Практическое занятие 5	2	2,8	5	—
Практическое занятие 6	2	2,8	6	—
Лекция 6 (Тема 3)	0,5	1	6	—
Лекция 7 (Тема 3)	0,5	1	7	—
Практическое занятие 7	2	2,8	7	—
Лекция 8 (Тема 4)	0,5	1	8	—
Лекция 9 (Тема 4)	0,5	1	8	—
Практическое занятие 8	2	2,8	9	—
Практическое занятие 9	2	2,8	9	—
Лекция 10 (Тема 5)	0,5	1	10	—
Лекция 11 (Тема 5)	0,5	1	10	—
Лекция 12 (Тема 5)	0,5	1	11	—
Практическое занятие 10	2	2,8	11	—
Практическое занятие 11	2	2,8	12	—
Практическое занятие 12	2	2,8	12	—
Лекция 13 (Тема 6)	0,5	1	13	—
Лекция 14 (Тема 6)	0,5	1	13	—
Лекция 15 (Тема 6)	0,5	1	14	—
Практическое занятие 13	2	2,8	14	—
Практическое занятие 14	2	2,8	15	—

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядко- вый номер недели с начала семестра)	При- меча- ние
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
Лекция 16 (Тема 7)	0,5	1	15	—
Лекция 17 (Тема 7)	0,5	1	16	—
Лекция 18 (Тема 7)	0,5	1	16	—
Практическое занятие 15	2	2,8	17	—
Практическое занятие 16	2	2,8	17	—
Практическое занятие 17	2	2,8	18	—
Практическое занятие 18	2	3,6	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			
60 и более	«зачтено»			
менее 60	«не зачтено»			

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

Посещение лекционного занятия обучающимся оценивается в 0,5 балла. Ведение лекционного конспекта – 0,2 балла. Активное участие в обсуждении дискуссионных вопросов в ходе лекции – 0,3 балла.

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается в 2 балла. Сообщение – до 0,4 баллов. Устный опрос - до 0,4 баллов (по 2 практическому занятию – до 0,2 баллов). Выполнение письменной аудиторной работы – до 0,8 баллов. Участие в обсуждении вопросов круглого стола – до 0,2 балла.

9.3 Темы курсовых работ по дисциплине

Написание курсовых работ учебным планом не предусмотрено.

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

Вопросы входного контроля по дисциплине «Иностранный язык»:

1. Основные термины коммуникации.
2. Выберите правильные варианты ответов:
 1. What is this? ... is my exercise-book.
a. it; b. these; c. those; d. they; e. them;
 2. There is ... pen on the table.
a. some; b. such; c. an; d. a; e. three
 3. ... car is this?
a. what; b. who's; c. whyd; d. whom; e. whose

Вопросы входного контроля по дисциплине «Русский язык и культура речи»:

1. Официально-деловой язык и современная коммуникация. Сфера использования и жанровое разнообразие.
2. Язык и стиль официально- деловых документов. Интернациональные свойства русской деловой письменной речи.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Культурология»:

1. Культурное пространство и его основные элементы: знания, ценности, регулятивы, культурные традиции.
2. Мифология как форма духовной культуры. Мифы информационного общества.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Межличностная коммуникация»:

1. Понятие межличностной коммуникации.
2. Роль межличностной коммуникации в решении задач межличностного и межкультурного взаимодействия.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Деловое общение персонала»:

1. Статус в группе в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

2. Роль руководителя в группе.

9.5 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
Знать	<p>Основные технологии процесса сервиса;</p> <p>Особенности работы в команде, механизм толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в обществе для построения эффективной коммуникации в области организации связи с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте;</p> <p>Основные технологии процесса сервиса, механизм разработки технологий процесса сервиса, методику развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в области организации связи с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте;</p> <p>Основные виды, формы и объемы процесса сервиса в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса на воздушном транспорте в области организации связи с общественностью.</p>	<p>Знание основных технологий процесса сервиса в области организации связи с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте;</p> <p>Особенности работы в команде, механизм толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в обществе для построения эффективной коммуникации в области организации связи с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте;</p> <p>Основные технологии процесса сервиса, механизм разработки технологий процесса сервиса, методику развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в области организации связи с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте;</p> <p>Основные виды, формы и объемы процесса сервиса в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса на воздушном транспорте в области организации связи с</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
Уметь	<p>Решать задачи коммуникации в устной и письменных формах на русском и иностранных языках межличностного и межкультурного взаимодействия в области организации связи и с помощью механизмов PR с общественностью при продвижении предприятий сервиса на воздушном транспорте;</p> <p>Эффективно и продуктивно работать в команде при создании PR-кампании, используя механизм толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в обществе для построения эффективной коммуникации в области организации связи с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте;</p> <p>Разрабатывать коммуникационную программу по продвижению компании на основе эффективных клиентских отношений с потребителем, используя механизм разработки технологий процесса сервиса, методику развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в области организации связи с</p>	<p>общественностью.</p> <p>Решать задачи коммуникации в устной и письменных формах на русском и иностранных языках межличностного и межкультурного взаимодействия в области организации связи и с помощью механизмов PR с общественностью при продвижении предприятий сервиса на воздушном транспорте;</p> <p>Эффективно и продуктивно работать в команде при создании PR-кампании, используя механизм толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в обществе для построения эффективной коммуникации в области организации связи с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте;</p> <p>Умение разрабатывать коммуникационную программу по продвижению компании на основе эффективных клиентских отношений с потребителем, используя механизм разработки технологий процесса сервиса, методику развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в области организации связи с общественностью в сфере сервисной деятельности на</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте;</p> <p>Осуществлять комплекс PR-мероприятий, направленных на повышение эффективности обслуживания потребителя, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса в области организации связи с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.</p>	<p>воздушном транспорте;</p> <p>Осуществлять комплекс PR-мероприятий, направленных на повышение эффективности обслуживания потребителя, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса в области организации связи с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.</p>
Владеть	<p>Способностью разрабатывать технологии PR-коммуникаций в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в области организации связи с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте;</p> <p>Основными PR-технологиями в сфере межкультурных коммуникаций, с использованием механизма толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в обществе для построения эффективной коммуникации в области организации связи с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте;</p> <p>Навыками коммуникационного</p>	<p>Владение способностью разрабатывать технологии PR-коммуникаций в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в области организации связи с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте;</p> <p>Основными PR-технологиями в сфере межкультурных коммуникаций, с использованием механизма толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в обществе для построения эффективной коммуникации в области организации связи с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте;</p> <p>Навыками коммуникационного</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>клиентоориентированного бизнеса в сфере сервиса, с использованием механизма разработки технологий процесса сервиса, методику развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в области организации связи с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте;</p> <p>Технологиями коммуникации с потребителем в контактной зоне, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса в области организации связи с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.</p>	<p>клиентоориентированного бизнеса в сфере сервиса, с использованием механизма разработки технологий процесса сервиса, методику развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в области организации связи с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте;</p> <p>Технологиями коммуникации с потребителем в контактной зоне, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса в области организации связи с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.</p>

Максимальное количество баллов, полученных за зачет – 30.
Минимальное (зачетное) количество баллов («зачет сдан») – 15 баллов.

Неудовлетворительной сдачей зачета считается оценка менее 15 баллов. При неудовлетворительной сдаче зачета или неявке по неуважительной причине на зачет зачетная составляющая приравнивается к нулю. В этом случае студент в установленном в СПбГУ ГА порядке обязан пересдать зачет.

Оценка за зачет выставляется как сумма набранных баллов за ответы на два вопроса и выполнение задания.

Ответы на вопросы оцениваются следующим образом:

1 балл: отсутствие продемонстрированных знаний и компетенций в рамках образовательного стандарта (нет ответа на вопрос) или отказ от ответа;

2 балла: нет удовлетворительного ответа на вопрос, демонстрация фрагментарных знаний в рамках образовательного стандарта, незнание лекционного материала;

3 балла: нет удовлетворительного ответа на вопрос, много наводящих вопросов, отсутствие ответов по основным положениям вопроса, незнание лекционного материала;

4 балла: ответ удовлетворительный, оценивается как минимально необходимые знания по вопросу, при этом показано хотя бы минимальное знание всех разделов вопроса в пределах лекционного материала. При этом студентом демонстрируется достаточный объем знаний в рамках образовательного стандарта;

5 баллов: ответ удовлетворительный, достаточные знания в объеме рабочей программы, ориентированные на воспроизведение; использование научной (технической) терминологии, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать выводы;

6 баллов: ответ удовлетворительный, студент ориентируется в основных аспектах вопроса, демонстрирует полные и систематизированные знания в объеме рабочей программы;

7 баллов: ответ хороший, но студент демонстрирует систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам рабочей программы, но требовались наводящие вопросы;

8 баллов: ответ хороший, ответом достаточно охвачены все разделы вопроса, единичные наводящие вопросы, студент демонстрирует способность самостоятельно решать сложные проблемы в рамках рабочей программы;

9 баллов: систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам рабочей программы; студент демонстрирует способность;

10 баллов: ответ на вопрос полный, не было необходимости в дополнительных (наводящих вопросах); студент показывает систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам рабочей программы, самостоятельно и творчески решает сложные проблемы в нестандартной ситуации в рамках рабочей программы, а также демонстрирует знания по проблемам, выходящим за ее пределы.

Решение заданий оценивается следующим образом:

10 баллов: задание выполнено на 91-100 %, решение и ответ аккуратно оформлены, выводы обоснованы, дана правильная и полная интерпретация выводов, студент аргументированно обосновывает свою точку зрения, уверенно и правильно отвечает на вопросы преподавателя;

9 баллов: задание выполнено на 86-90 %, решение и ответ аккуратно оформлены, выводы обоснованы, дана правильная и полная интерпретация выводов, студент аргументированно обосновывает свою точку зрения, правильно отвечает на вопросы преподавателя;

8 баллов: задание выполнено на 81-85 %, ход решения правильный, незначительные погрешности в оформлении; правильная, но не полная интерпретация выводов, студент дает правильные, но не полные ответы на вопросы преподавателя, испытывает некоторые затруднения в интерпретации полученных выводов;

7 баллов: задание выполнено на 74-80 %, ход решения правильный, значительные погрешности в оформлении; правильная, но не полная интерпретация выводов, студент дает правильные, но не полные ответы на вопросы преподавателя, испытывает определенные затруднения в интерпретации полученных выводов;

6 баллов: задание выполнено 66-75 %, подход к решению правильный, есть ошибки, оформление с незначительными погрешностями, неполная интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, не способен интерпретировать полученные выводы;

5 баллов: задание выполнено на 60-65 %, подход к решению правильный, есть ошибки, значительные погрешности при оформлении, не полная интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, не способен интерпретировать полученные выводы;

4 балла: задание выполнено на 55-59 %, подход к решению правильный, есть ошибки, значительные погрешности при оформлении, не полная интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, не способен интерпретировать полученные выводы;

3 балла: задание выполнено на 41-54 %, решение содержит грубые ошибки, неаккуратное оформление работы, неправильная интерпретация выводов, студент дает неправильные ответы на вопросы преподавателя;

2 балла: задание выполнено на 20-40 %, решение содержит грубые ошибки, неаккуратное оформление работы, выводы отсутствуют; не может прокомментировать ход решения задачи, дает неправильные ответы на вопросы преподавателя;

1 балл: задание выполнено менее, чем на 20 %, решение содержит грубые ошибки, студент не может прокомментировать ход решения задачи, не способен сформулировать выводы по работе.

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

Тема 1. Концептуальное представление о связях с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Предпосылки и история возникновения связей с общественностью.
2. Основные подходы к определению связей с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.
4. Сервисной деятельности на воздушном транспорте.
5. PR как искусство.
6. PR как сфера деятельности.
7. PR как функция управления коммуникациями в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

Примерные темы сообщений

1. Цели, задачи и функции связей с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

2. Общее и различия связей с общественностью и рекламы в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

3. Основные технологии процесса сервиса, механизм разработки технологий процесса сервиса, методику развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в области организации связи с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

Тема 2. Коммуникативное пространство как сфера деятельности связей с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие коммуникации.
2. Типы коммуникаций в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.
3. Модель коммуникативного акта в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.
4. Понятие коммуникативного пространства в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте: коммуникативная составляющая, символическая составляющая, визуальная составляющая, мифологическая составляющая, событийная составляющая.
5. Коммуникация в решении задач межличностного и межкультурного взаимодействия в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

Примерные темы сообщений

1. Особенности коммуникации в устной и письменных формах на русском и иностранных языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в области организации связи с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

2. Особенности работы в команде, механизм толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в обществе для построения эффективной коммуникации в области организации связи с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

3. Основные виды, формы и объемы процесса сервиса в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса на воздушном транспорте в области организации связи с общественностью.

Типовые задания для круглого стола

Круглый стол ориентирован на формирование видения о том, какова роль коммуникативного пространства в процессе управления предприятиями сервиса в современном обществе и на воздушном транспорте.

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

1. Понятие коммуникации.
 2. Типы коммуникаций.
 3. Модель коммуникативного акта.
 4. Понятие коммуникативного пространства.
- Участие в дискуссии, краткие выступления:
1. Коммуникация в решении задач межличностного и межкультурного взаимодействия.
 2. Способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия как неотъемлемые составляющие коммуникативного пространства.

Тема 3. Технологии связей с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Сущность и отличительные особенности технологий связей с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

2. Типология PR-технологий в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

3. Технологии личностного воздействия в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

4. Понятие информационного повода в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

5. Социальные технологии как результат технологизации современного общества в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

Примерные темы сообщений

1. Связи с общественностью как социальная технология.

2. Технологии связей с общественностью в сфере сервиса на воздушном транспорте.

3. Технологии связей с общественностью в решении задач межличностного и межкультурного взаимодействия в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

4. Технологии связей с общественностью в формате контактной зоны в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

Тема 4. Медиа рилейшнз в системе связей с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

Медиа рилейшнз как PR-технология. Становление медиа рилейшнз и пресс рилейшнз в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте в России. Специфика взаимодействия со СМИ в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте. Понятие и функции пресс-службы. Структура пресс-службы в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте. Понятие пресс-центра.

Примерные темы сообщений

1. Пресс-секретарь: функции и должностные обязанности.

2. Формы подачи новостных материалов в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

3. Требования к специалистам по связям с общественностью в сфере сервиса на воздушном транспорте.

5. Технологии процесса сервиса на воздушном транспорте.

6. Система клиентских отношений сервисного предприятия на воздушном транспорте.

Тема 5. Специальные мероприятия в системе связей с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие специального мероприятия.
2. Этапы подготовки специального мероприятия в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.
3. Виды и формы специальных мероприятий в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.
4. Корпоративные специальные мероприятия в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.
5. Интенсив-тур и тимбилдинг в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте: особенности проведения.

Примерные темы сообщений

1. Деловые специальные мероприятия в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте: виды и формы.
2. Особенности подготовки и проведения форума и конференции в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.
3. Презентационные мероприятия в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.
4. Особенности подготовки и проведения церемонии в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.
5. Корпоративный праздник как специальное мероприятие в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

Тема 6. Специальные мероприятия в рамках медиа рилейшнз в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Мероприятия для журналистов в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте: особенности проведения и подготовки.
2. Особенности проведения брифинга и пресс-конференции в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.
3. Особенности подготовки пресс-тура в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.
4. Круглый стол для журналистов в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

Примерные темы сообщений

1. Организация интервью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.
2. Виды интервью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.
3. Виды PR-текстов в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.
4. Понятие пресс-релиза в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.
5. Общие требования к пресс-релизу в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.
6. Системы клиентских отношений.

Тема 7. Корпоративный PR как деятельность в сфере сервиса на воздушном транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Корпоративный PR в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте: понятие, цели, задачи.

2. Место корпоративных мероприятий в деятельности организации сервиса на воздушном транспорте.

3. Формирование и развитие корпоративной культуры в организации сервиса на воздушном транспорте. Концепция корпоративной социальной ответственности в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

4. Фирменный стиль в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте: понятие, элементы. Стиль управления как фактор развития корпоративной культуры в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

Примерные темы сообщений

1. Корпоративные социальные программы, технологии процесса сервиса в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

2. Построение системы клиентских отношений как составляющая корпоративного PR в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

3. Проявление корпоративного PR в контактной зоне в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

Примерный перечень заданий для письменной аудиторной работы

1 Напишите бриф для слогана по следующему плану:

1. Имя бренда; 2. Название рекламируемой организации; 3. Фирменный стиль; 4. Товарный знак, логотип, цветовое решение, шрифт; 5. Товарная категория; 6. Категория, к которой принадлежит объект рекламы; 7. Формальные характеристики; 8. Четкое описание самого товара: его размеры, функции, место производства, форма, цвет; 9. Производитель товара; 10. Страна, фирма; 11. Цена товара; 12. Целевая группа; 13. Что делает продукт, выполняя свою потребительскую функцию; 14. Процесс применения; 15. Основные конкуренты.

2 Проанализируйте пресс-релиз с точки зрения его стиля, заголовка, лид-абзаца, соблюдения принципа «перевернутой пирамиды».

Примерный перечень вопросов к зачёту для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Связи с общественностью в сфере сервиса на воздушном транспорте»

1 Социальные, экономические и политические причины возникновения и развития связей с общественностью как профессии и отрасли бизнеса в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

2 Функции специалиста по связям с общественностью, профессиональные требования к специалисту, стандарты, сертификация и лицензирование в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

3 Правила осуществления коммуникации в устной и письменных формах необходимые для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

4 Правовое обеспечение связей с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

5 Профессиональная этика в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте. Кодексы профессионального поведения специалиста в области связей с общественностью.

6 Основные организационные структуры в связях с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

7 Задачи, функции отдела по связям с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

8 Структура типового агентства по связям с общественностью.

9 Целевые аудитории в связях с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

10 Влияние служб связей с общественностью на общественное мнение в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

11 Определение целевой и ключевой аудитории в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

12 Журналисты как ключевая аудитория.

13 Понятия: «лидеры общественного мнения» и «группы особых интересов».

14 Экономическое, финансовое сообщество в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

15 Политическая, социо-культурная, клерикальная, профессиональная среда в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

16 Понятия корпоративного имиджа, фирменного стиля в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

17 Каналы выхода на различные аудитории общественности в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

18 Стратегия и тактика использования СМИ в связях с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

19 Правила разработки коммуникационных и информационных кампаний в СМИ в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

20 Организация работы корпоративного пресс-центра в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

21 Профессиональные стандарты во взаимоотношениях со средствами массовой в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

22 Медиапланирование в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

23 Рабочие мероприятия в связях с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

24 Основные этапы организации профессиональной выставки в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

25 Рабочие документы в связях с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

26 Исследования в области связей с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

27 Подготовка и проведение презентации в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

28 Подготовка и проведение пресс-конференции, брифинга в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

29 Ведущие национальные и международные объединения специалистов в области связей с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

30 Крупнейшие международные независимые компании и сети агентств в области связей с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

31 Главные российские и международные профессиональные издания в области связей с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

32 Корпоративный сайт. Виды сайтов в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

33 Корпоративный имидж в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте. Элементы корпоративного имиджа.

34 Связи с общественностью во всемирной компьютерной сети интернет в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

35 Структура корпоративного имиджа в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

36 Маркетинговые и социологические исследования в сфере связей с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

37 Социологические методы получения первичной информации в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

38 Составление пресс-релиза в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

39 Паблицити в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

40 Неформальные способы регулирования в области связей с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте: традиции, нормы, мораль, общественное мнение.

41 Социологические методы получения первичной информации в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте

42 Виды коммуникации во взаимоотношениях с персоналом в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте: корпоративная многотиражная газета, информационные бюллетени, другие формы.

43 Контент-анализ в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

44 Основные технологии процесса сервиса на воздушном транспорте.

45 Социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

46 Особенности коммуникации в устной и письменных формах на русском и иностранных языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в области организации связи с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

47 Механизм работы в команде, механизм толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в обществе для построения эффективной коммуникации в области организации связи с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

48 Основные технологии процесса сервиса, механизм разработки технологий процесса сервиса, методику развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в области организации связи с общественностью в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

48 Основные виды, формы и объемы процесса сервиса в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса на воздушном транспорте в области организации связи с общественностью.

Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (зачета) по дисциплине «Связи с общественностью в сфере сервиса на воздушном транспорте»

1. Вы являетесь работником предприятия авиатранспортного сервиса. каким образом Вы будите осуществлять PR деятельность в устной и письменных формах на русском и иностранных языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия?

2. Каким образом Вы будите работать в команде предприятия авиатранспортного сервиса, учитывая PR деятельность, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия?

3. Будучи руководителем предприятия авиатранспортного сервиса как Вы будите осуществлять PR деятельность в процессе разработки технологий процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя?

4. Каким образом Вы будите осуществлять PR деятельность в контактной зоне при взаимодействии с потребителем. (консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса)?

10 Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая во 2 семестре к изучению дисциплины «Связи с общественностью в сфере сервиса на воздушном транспорте», 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-политического развития.

Входной контроль в форме устного опроса преподаватель проводит в начале изучения тем № 1 по вопросам дисциплин, на которых базируется дисциплина «Связи с общественностью в сфере сервиса на воздушном транспорте» (п. 2 и п. 9.4).

Основными видами аудиторной работы студентов являются лекции и практические занятия (п. 5.2, 5.3, 5.4). 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 «Связи с общественностью в сфере сервиса на воздушном транспорте», 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 связей с общественностью в сфере сервиса.

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, Коммуникативный процесс обозначать большими буквами КП). 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 рубрикации 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.

Практические занятия по дисциплине «Связи с общественностью в сфере сервиса на воздушном транспорте» проводятся в соответствии с п. 5.4. 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 коммуникативных явлений, о способов и средств решения коммуникативных проблем.

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 PowerPoint, конспектируют новую информацию и обсуждают эти сообщения. Преподаватель в этом процессе может выступать в роли консультанта или модератора. После того как каждая подгруппа предложит свой вариант решения проблемы, начинается дискуссия, в ходе которой необходимо доказать его истинность. Так же студенты на практическом занятии выполняют письменную аудиторную работу представляющую собой практическое задание сопряженное с тематикой дисциплины и будущей профессиональной деятельностью.

По итогам лекций и практических занятий преподаватель выставляет полученные обучающимся баллы, согласно п. 9.1 и п. 9.2. 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 (п. 5.6):

- самостоятельный поиск, анализ информации и проработка учебного материала;
- подготовку к устному опросу (перечень типовых вопросов для устного опроса в п. 9.6);
- подготовку сообщений (примерный перечень тем сообщений в п. 9.6);
- подготовку к круглому столу (примерный перечень заданий в п. 9.6);
- подготовку заданий для участия в письменной аудиторной работе (примерный перечень заданий в п. 9.6).

Систематичность занятий предполагает равномерное, в соответствии с пп. 5.2, 5.4 и 5.6, распределение объема работы в течение всего предусмотренного учебным планом срока овладения дисциплиной «Связи с общественностью в сфере сервиса на воздушном транспорте». 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 «Связи с общественностью в сфере сервиса на воздушном транспорте». 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 во втором семестре, предполагающий интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении дисциплины знаний. Примерный перечень вопросов для зачета и заданий по дисциплине «Связи с общественностью в сфере сервиса на воздушном транспорте» приведен в п. 9.6.

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 1 «Философии и социальных коммуникаций»

«19» января 2017 года, протокол № 6.

Разработчики:

к.ф.н., доцент



Смородина В.А.

Заведующий кафедрой № 1 «Философии и социальных коммуникаций»

к.ф.н., доцент



Майор М.Н.

Программа согласована:

Руководитель ОПОП

д.э.н., доцент



Кошелева Т.Н.

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

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