

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

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
по изучению дисциплины**

СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ 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

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
готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2)	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - технологии процесса сервиса и особенности клиентских отношений с учетом требований потребителя в сфере воздушного транспорта; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в сфере воздушного транспорта; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками разработки технологий процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в сфере воздушного транспорта.
способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-8)	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями в сфере воздушного транспорта; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - диверсифицировать сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями в сфере воздушного транспорта; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями в сфере воздушного транспорта.
способностью выделять и учитывать основные психологические особенности	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выделять и учитывать основные психологические

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-9)	особенности потребителя в процессе сервиса в сфере воздушного транспорта; Владеть: - навыками выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервиса в сфере воздушного транспорта.
готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и процесса сервиса (ПК-11)	Знать: - механизм работы в контактной зоне с потребителем, методика консультирования, согласования вида, формы и процесса сервиса в сфере воздушного транспорта; Уметь: - выполнять работу в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и процесса сервиса в сфере воздушного транспорта; Владеть: - навыками работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и процесса сервиса в сфере воздушного транспорта.

Содержание дисциплины

Тема 1. Введение в дисциплину. Общие понятия сервисной деятельности

Предмет, содержание дисциплины "Сервисная деятельность". Основные термины и понятия по дисциплине. Методические основы и междисциплинарный характер научного анализа сервисной деятельности. Подход к изучению сервисной деятельности в рамках «общества потребления» (для самостоятельного изучения). Теоретические основания анализа сервисной деятельности постиндустриального общества. Классификация услуг и сервисной деятельности в научном анализе. Виды сервисной деятельности. Технологии процесса сервиса и особенности клиентских отношений с учетом требований потребителя в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 2. Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных сообществах

Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Дифференциация занятий и социальных ролей в первобытной культуре и архаических сообществах. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира. Услуги в средневековом обществе Западной

Европы. Основы диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 3. Услуги и сервисная деятельность в индустриальном обществе

Социально-экономическая характеристика современного общества. Услуги в современном обществе. Услуги в индустриальном производстве. Влияние индустриального производства на сервисную деятельность. Сервисная деятельность в развивающихся странах. Сервисная деятельность в развивающихся странах в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (для самостоятельного изучения).

Тема 4. Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе в сфере воздушного транспорта

Объективные факторы развития хозяйствования и услуг в России. Роль государственных механизмов в развитии услуг. Роль государственных механизмов в развитии услуг в сфере воздушного транспорта. Отечественные услуги в сфере воздушного транспорта: от традиционных форм к современным. Уровень жизни населения и сфера обслуживания в советский и постсоветский периоды. Механизм работы в контактной зоне с потребителем, методика консультирования, согласования вида, формы и процесса сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 5. Современное сервисное общество: особенности становления и перспективы развития в сфере воздушного транспорта

Изменение роли сервисной деятельности в современном экономическом и общественном развитии. Интенсификация международного обмена услугами в сфере воздушного транспорта. Экономические и социальные аспекты сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта современного типа. Современные субъекты сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта. Изменение критериев эффективности сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта. Особенности и перспективы развития сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта в современной России (для самостоятельного изучения). Диверсификация сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями общества (для самостоятельного изучения).

Тема 6. Услуга как продукт сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта

Предоставление услуг в сфере воздушного транспорта как продукт сервисной деятельности. Духовные услуги. Личные услуги. Социальные услуги. Факторы, влияющие на формирование услуг в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Особенности услуг контактной зоны предприятия воздушного транспорта (взаимодействие в контактной зоне с потребителем, консультирование, согласование вида, формы и процесса сервиса) (для самостоятельного изучения).

Тема 7. Психология сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта

Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта. Психологические аспекты сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта. Единство этики и психологии в сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта. Понятие коммуникативной компетентности в сфере воздушного транспорта. Типы потребителей (клиентов) в сфере воздушного транспорта и взаимодействие с ними (для самостоятельного изучения). Основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (для самостоятельного изучения).

Тема 8. Этика сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта

Место этики в сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта. Понятие этики. Отрасли этического знания. Деловая этика сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта. Профессиональная этика сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта. Нормативная этика. Имидж делового человека в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Этика и этикет информационного сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Проблема защиты информации на сервисных предприятиях в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Понятие информационной культуры на сервисных предприятиях в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Этико-культурологические предпосылки развития сервисного бизнеса в сфере воздушного транспорта в России (для самостоятельного изучения). Этические аспекты работы в контактной зоне с потребителем, консультирование, согласование вида, формы и процесса сервиса (для самостоятельного изучения).

Тема 9. Сервисная деятельность в сфере воздушного транспорта как составная часть экономики

Экономическая сущность сервисной деятельности. Экономическая сущность сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.

Сервисная деятельность в сфере воздушного транспорта в структуре хозяйственной практики. Сервисная деятельность в сфере воздушного транспорта как способ удовлетворения общественных потребностей. Сервисная деятельность в сфере воздушного транспорта как форма удовлетворения общественных потребностей (для самостоятельного изучения). Основные направления диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями в рамках национальной экономики (для самостоятельного изучения).

Тема 10. Сервисная деятельность в сфере воздушного транспорта в контексте условий жизнедеятельности людей

Зависимость сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта от географических, поселенческих и демографических факторов. Государственно-правовое регулирование сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта и выполнение государством сервисных функций. Сервисная деятельность в сфере воздушного транспорта в структуре социальных отношений. Сервисная деятельность в сфере воздушного транспорта как часть культуры. Особенности разработки технологии процесса сервиса в сфере воздушного транспорта в контексте условий жизнедеятельности людей. Особенности разработки технологии процесса сервиса в сфере воздушного транспорта с учетом требований потребителя (для самостоятельного изучения).

Тема 11. Организация обслуживания потребителей в сфере воздушного транспорта

Теория организации обслуживания в сфере воздушного транспорта. Категории предприятий, осуществляющих предоставление услуг в сфере воздушного транспорта. Понятия и отраслевая структура сферы услуг. Понятия о продуктах сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта. Технологии процесса сервиса, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (для самостоятельного изучения). Процесс принятия решения потребителем. Факторы, влияющие на процесс принятия решения в процессе сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта: индивидуальные, психологические и социальные (для самостоятельного изучения). Процесс осознания потребности потребителем в сфере воздушного транспорта. Воздействие культуры на поведение потребителя в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Система ценностей (для самостоятельного изучения). Влияние семьи, религии и образования на принятие решения потребителем в процессе обслуживания в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Влияние этнической культуры на поведение потребителя в процессе обслуживания в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Культура коренного населения (для самостоятельного изучения). Религиозные и

этнические группы (для самостоятельного изучения). Диверсификация сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями в процессе обслуживания в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 12. Адаптационно-динамические характеристики сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта

Сервисная деятельность в сфере воздушного транспорта как процесс и его связь с экономической конъюнктурой. Особенности процесса внедрения инноваций в сферу услуг на воздушном транспорте. Управление нововведениями на воздушном транспорте. Инновационный процесс сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта. Жизненный цикл услуги в процессе сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта и учет его особенностей в предпринимательской деятельности. Процесс обслуживания потребителей в сфере воздушного транспорта. Теория организации обслуживания. Понятие “контактной зоны” как сферы реализации сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Формы обслуживания в сфере воздушного транспорта и показатель затрат времени (для самостоятельного изучения). Особенности работы в контактной зоне с потребителем в сфере воздушного транспорта, консультирование, согласование вида, формы и процесса сервиса (для самостоятельного изучения).

Тема 13. Качество, безопасность услуг и культура сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта

Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса в сфере воздушного транспорта. Понятие качества сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта. Управление качеством услуг, контроль стандартов и безопасности обслуживания в сфере воздушного транспорта. Виды безопасности обслуживания в сфере воздушного транспорта. Культура сервиса и сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта. Учет основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта и их влияние на восприятие качества услуг потребителем (для самостоятельного изучения).

Тема 14. Процессы управления, организационная структура и производственный менеджмент сервисного предприятия в сфере воздушного транспорта

Предприятия, оказывающие услуги населению в сфере воздушного транспорта. Особенности общего управления сервисным предприятием в сфере воздушного транспорта. Функции и задачи общего управления сервисным предприятием в сфере воздушного транспорта. Организационная структура сервисного предприятия в сфере воздушного транспорта. Формы

организации сервисных предприятий в сфере воздушного транспорта. Производственный менеджмент. Особенности производственного менеджмента на сервисном предприятии в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основные направления производственного менеджмента предприятия сервиса (разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя) (для самостоятельного изучения).

Тема 15. Важнейшие разновидности социального менеджмента на сервисном предприятии в сфере воздушного транспорта

Использование основ социального менеджмента на сервисном предприятии в сфере воздушного транспорта. Менеджмент персонала на сервисном предприятии в сфере воздушного транспорта. Особенности социального менеджмента в обслуживании в сфере воздушного транспорта. Особенности менеджмента персонала на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта в развитых странах. Взаимодействие с потребителями услуг как управленческая задача обслуживания в сфере воздушного транспорта. Закономерности и принципы взаимодействия представителей менеджмента с потребителями в процессе обслуживания в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Готовность представителей менеджмента разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (для самостоятельного изучения).

Тема 16. Маркетинг и определение эффективности работы сервисного предприятия в сфере воздушного транспорта

Место сервиса в системе маркетинговой деятельности предприятия в сфере воздушного транспорта. Стратегия и тактика маркетинга сервисного предприятия в сфере воздушного транспорта. Особенности сегментирования внутреннего потребительского рынка России в сфере воздушного транспорта. Предпродажное и послепродажное обслуживание в деятельности предприятия в сфере воздушного транспорта. Стратегии послепродажного обслуживания в сфере воздушного транспорта. Организация послепродажного обслуживания в сфере воздушного транспорта. Логистика сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Индивидуальное обслуживание в сфере воздушного транспорта как самостоятельный вид профессиональной деятельности (для самостоятельного изучения). Тенденции современного сервиса в сфере воздушного транспорта: опасности и новые возможности для предприятия (для самостоятельного изучения). Определение общей эффективности работы предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основные подходы к определению эффективности производственных сервисных предприятий в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Расширенный

подход к определению эффективности сервисного предприятия в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Способность представителя маркетинга выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (для самостоятельного изучения).

Практические занятия

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	Семестр 4	
1	Практическое занятие № 1. «Сервисная деятельность, основные понятия, цели и задачи дисциплины»	2
1	Практическое занятие № 2. «Сервисная деятельность в традиционных обществах»	2
2	Практическое занятие № 3. «Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира»	2
2	Практическое занятие № 4. «Сервисная деятельность в эпоху Средневековья»	2
3	Практическое занятие № 5. «Основные характеристики индустриального общества и сервисная деятельность»	2
3	Практическое занятие № 6. «Влияние индустриального производства на развитие сервисной деятельности»	2
4	Практическое занятие № 7. «Сфера сервиса в российском обществе в сфере воздушного транспорта»	2
4	Практическое занятие № 8. «Сервис современной России в сфере воздушного транспорта»	2
5	Практическое занятие № 9. «Современное сервисное общество: особенности становления в сфере воздушного транспорта»	2
5	Практическое занятие № 10. «Основные проблемы современного общества и их влияние на сферу сервиса на воздушном транспорте»	2
6	Практическое занятие № 11. «Услуга, ее специфика как товара в сфере воздушного транспорта»	2
6	Практическое занятие № 12. «Товары и услуги в сфере воздушного транспорта»	2
7	Практическое занятие № 13. «Психологические основы сервисной деятельности в сфере	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	воздушного транспорта» Подготовка к круглому столу	
7	Практическое занятие № 14. «Коммуникативная компетентность работника сферы сервиса на воздушном транспорте»	2
7	Практическое занятие № 15. «Единство этики и психологии в сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта»	2
8	Практическое занятие № 16. «Роль этики в сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта»	2
8	Практическое занятие № 17. «Профессиональная этика и этика в области защиты информации в сфере воздушного транспорта»	2
9	Практическое занятие № 18. «Сервис как часть экономики»	2
Итого за семестр 4		36
Семестр 5		
10	Практическое занятие № 19. «Зависимость сервисной деятельности от географических, поселенческих и демографических факторов»	2
10	Практическое занятие № 20. «Социальная политика и сервисная деятельность в сфере воздушного транспорта»	2
10	Практическое занятие № 21. «Государственно-правовое регулирование сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта»	2
11	Практическое занятие № 22. «Организация и этапы обслуживания потребителей в сфере воздушного транспорта»	2
11	Практическое занятие № 23. «Диверсификация сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями в сфере воздушного транспорта»	2
11	Практическое занятие № 24. «Процесс осознания потребности потребителем в обслуживании на воздушном транспорте»	2
12	Практическое занятие № 25. «Адаптационно-динамические характеристики сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта»	2
12	Практическое занятие № 26. «Контактная зона в сфере сервиса в сфере воздушного транспорта»	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
12	Практическое занятие № 27. «Инновационный процесс обслуживания в сфере воздушного транспорта»	2
13	Практическое занятие № 28. «Современные виды обслуживания и ведения бизнеса в сфере сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
13	Практическое занятие № 29. «Управление качеством сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта»	2
13	Практическое занятие № 30. «Роль государства в области качества услуг в сфере воздушного транспорта»	2
14	Практическое занятие № 31. «Производственный менеджмент сервисного предприятия в сфере воздушного транспорта»	2
14	Практическое занятие № 32. «Показатели организации обслуживания на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
14	Практическое занятие № 33. «Организационная структура сервисного предприятия в сфере воздушного транспорта»	2
15	Практическое занятие № 34. «Социальный менеджмент на сервисном предприятии в сфере воздушного транспорта»	2
15	Практическое занятие № 35. «Социальная ответственность бизнеса за процесс обслуживания в сфере воздушного транспорта»	2
15	Практическое занятие № 36. «Менеджмент персонала на сервисном предприятии в сфере воздушного транспорта»	2
16	Практическое занятие № 37. «Маркетинг на сервисном предприятии в сфере воздушного транспорта»	2
16	Практическое занятие № 38. «Основные инструменты маркетинга в деятельности предприятия сферы сервиса на воздушном транспорте»	2
16	Практическое занятие № 39. «Стратегия и тактика маркетинга сервисного предприятия в сфере воздушного транспорта»	2
Итого за семестр 5		42
Итого по дисциплине		78

Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	Семестр 4	
1	1. Изучение теоретического материала по теме: «Введение в дисциплину. Общие понятия сервисной деятельности» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	3
2	1. Изучение теоретического материала по теме: «Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных обществах» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	3
3	1. Изучение теоретического материала по теме: «Услуги и сервисная деятельность в индустриальном обществе» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	3
4	1. Изучение теоретического материала по теме: «Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 5].	3

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	Семестр 4	
	2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	
5	1. Изучение теоретического материала по теме: «Современное сервисное общество: особенности становления и перспективы развития в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	3
6	1. Изучение теоретического материала по теме: «Услуга как продукт сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	3
7	1. Изучение теоретического материала по теме: «Психология сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-18]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к круглому столу.	5
8	1. Изучение теоретического материала по теме: «Этика сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	2

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
Семестр 4		
9	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Сервисная деятельность в сфере воздушного транспорта как составная часть экономики» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	2
Итого за семестр 4		27
Семестр 5		
10	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Сервисная деятельность в сфере воздушного транспорта в контексте условий жизнедеятельности людей» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	4
11	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Организация обслуживания потребителей в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	4
12	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Адаптационно-динамические характеристики сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	4

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
Семестр 4		
13	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Качество, безопасность услуг и культура сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта» 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>	4
14	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Процессы управления, организационная структура и производственный менеджмент сервисного предприятия в сфере воздушного транспорта» 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>	4
15	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Важнейшие разновидности социального менеджмента на сервисном предприятии в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	4
16	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Маркетинг и определение эффективности работы сервисного предприятия в сфере воздушного транспорта» 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>	5

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	Семестр 4	
Итого за семестр 5		29
Итого по дисциплине		56

Курсовые работы

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1 Жильцов, Е. Н. **Экономика и управление социальной сферой** [Электронный ресурс] : учебник / Е.Н. Жильцов, Е.В. Егоров ; под ред. Е.Н. Жильцова, Е.В. Егорова. — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2015. — 496 с. — ISBN 978-5-394-02423-8 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/b/ook/61076/#1> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 10.01.2017)

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

3 **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. – 37 с. Количество экземпляров 50.

б) дополнительная литература:

4 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)

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

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

6 **Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.gks.ru/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017).

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

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

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

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

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

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

13 **Официальный сайт фондовой московской биржи РТС** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.rts.ru/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017).

14 **Официальный сайт Международного валютного фонда** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.imf.org/external/russian/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017).

15 **Официальный сайт Всемирного банка фонда** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.worldbank.org/eca/russian/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017).

16 **Официальный сайт Национального бюро экономических исследований США** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.nber.org/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017).

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

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

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

Балльно - рейтинговая оценка текущего контроля успеваемости и знаний студентов

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 216 академических часа. Вид промежуточного контроля – зачет в 4 семестре и зачет с оценкой в 5 семестре.

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядков ый номер недели с начала семестра)	При- меча- ние
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
Семестр 4				
Аудиторные занятия				
Лекция 1 (Тема 1)	1,25	1,9	1	—
Лекция 2 (Тема 1)	1,25	1,9	1	—
Практическое занятие 1	1,25	1,9	2	—
Практическое занятие 2	1,25	1,9	2	—
Лекция 3 (Тема 2)	1,25	1,9	3	—
Лекция 4 (Тема 2)	1,25	1,9	3	—
Практическое занятие 3	1,25	1,9	4	—
Практическое занятие 4	1,25	1,9	4	—
Лекция 5 (Тема 3)	1,25	1,9	5	—
Лекция 6 (Тема 3)	1,25	1,9	5	—
Практическое занятие 5	1,25	1,9	6	—
Практическое занятие 6	1,25	1,9	6	—
Лекция 7 (Тема 4)	1,25	1,9	7	—
Лекция 8 (Тема 4)	1,25	1,9	7	—
Практическое занятие 7	1,25	1,9	8	—
Практическое занятие 8	1,25	1,9	8	—
Лекция 9 (Тема 5)	1,25	1,9	9	—
Лекция 10 (Тема 5)	1,25	1,9	9	—
Практическое занятие 9	1,25	1,9	10	—
Практическое занятие 10	1,25	1,9	10	—
Лекция 11 (Тема 6)	1,25	1,9	11	—
Лекция 12 (Тема 6)	1,25	1,9	11	—
Практическое занятие 11	1,25	1,9	12	—
Практическое занятие 12	1,25	1,9	12	—
Лекция 13 (Тема 7)	1,25	1,9	13	—
Лекция 14 (Тема 7)	1,25	1,9	13	—
Практическое занятие 13	1,25	1,9	14	—
Практическое занятие 14	1,25	1,9	14	—
Практическое занятие 15	1,25	3,5	15	—
Лекция 15 (Тема 8)	1,25	1,9	15	—
Лекция 16 (Тема 8)	1,25	1,9	16	—
Практическое занятие 16	1,25	1,9	16	—
Практическое занятие 17	1,25	1,9	17	—
Лекция 17 (Тема 9)	1,25	1,9	17	—

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядков ый номер недели с начала семестра)	При- меча- ние
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
Лекция 18 (Тема 9)	1,25	1,9	18	—
Практическое занятие 18	1,25	1,9	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»		
Семестр 5				
Аудиторные занятия				
Лекция 19 (Тема 10)	1,4	2	1	—
Лекция 20 (Тема 10)	1,4	2	1	—
Практическое занятие 19	1,2	2	2	—
Практическое занятие 20	1,2	2	2	—
Практическое занятие 21	1,2	2	2	—
Лекция 21 (Тема 11)	1,4	2	3	—
Лекция 22 (Тема 11)	1,4	2	3	—
Практическое занятие 22	1,2	2	4	—
Практическое занятие 23	1,2	2	4	—
Практическое занятие 24	1,2	2	4	—
Лекция 23 (Тема 12)	1,4	2	5	—
Лекция 24 (Тема 12)	1,4	2	5	—

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядков ый номер недели с начала семестра)	При- меча- ние
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
Практическое занятие 25	1,2	2	6	—
Практическое занятие 26	1,2	2	6	—
Практическое занятие 27	1,2	2	6	—
Лекция 25 (Тема 13)	1,4	2	7	—
Лекция 26 (Тема 13)	1,4	2	7	—
Практическое занятие 28	1,2	2	8	—
Практическое занятие 29	1,2	2	8	—
Практическое занятие 30	1,2	2	8	—
Лекция 27 (Тема 14)	1,4	2	9	—
Лекция 28 (Тема 14)	1,4	2	9	—
Практическое занятие 31	1,2	2	10	—
Практическое занятие 32	1,2	2	10	—
Практическое занятие 33	1,2	2	10	—
Лекция 29 (Тема 15)	1,4	2	11	—
Лекция 30 (Тема 15)	1,4	2	11	—
Практическое занятие 34	1,2	2	12	—
Практическое занятие 35	1,2	2	12	—
Практическое занятие 36	1,2	2	12	—
Лекция 31 (Тема 16)	1,4	2	13	—
Лекция 32 (Тема 16)	1,4	2	13	—
Практическое занятие 37	1,2	2	14	—
Практическое занятие 38	1,2	2	14	—
Практическое занятие 39	1,4	2	14	—
Итого по обязательным видам занятий	45	70	—	—
Зачет с оценкой	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	—	—

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		
Всего по дисциплине для рейтинга	—	120	—	—
Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для зачета с оценкой по «академической» шкале				
Количество баллов по БРС	Оценка (по «академической» шкале)			
90 и более	5 – «отлично»			
75÷89	4 – «хорошо»			
60÷74	3 – «удовлетворительно»			
менее 60	2 – «не удовлетворительно»			

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

Посещение лекционного занятия обучающимся оценивается в 1,25 балла (4 семестр) и 1,4 балла (5 семестр). Ведение лекционного конспекта – 0,2 баллов (4 и 5 семестр). Активное участие в обсуждении дискуссионных вопросов в ходе лекции – до 0,45 баллов (4 семестр) и до 0,4 баллов (5 семестр).

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается в 1,25 балла (4 семестр) и 1,2 балла (по 39 практическому занятию – до 1,4 балла) (5 семестр). Сообщение – до 0,45 баллов (4 семестр) и до 0,5 баллов (по 39 практическому занятию – до 0,3 балла) (5 семестр). Устный опрос – до 0,2 баллов (4 семестр) и до 0,3 баллов (5 семестр). Участие в обсуждении вопросов круглого стола – до 1,6 балла.

Темы курсовых работ по дисциплине

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

Контрольные вопросы для проведения входного контроля остаточных знаний по обеспечивающим дисциплинам

Вопросы входного контроля по дисциплине «Введение в профессию»:

1. Субъекты и объекты сервисной деятельности;
2. Виды оказания услуг;
3. Сущность экономической деятельности общества.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Сервисология»:

1. Дайте понятие «потребности» и их классификацию.
2. Какова взаимосвязь между потребностями и активностью человека.
3. Обозначьте изменение потребностей человека в результате развития общества.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Деловой иностранный язык»:

1. When did you graduate from the University?
2. What University did you graduate from?
3. What department did you graduate from?

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

Семестр 4

Тема 1. Введение в дисциплину. Общие понятия сервисной деятельности

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Предмет, содержание дисциплины "Сервисная деятельность".
2. Основные термины и понятия по дисциплине.
3. Методические основы и междисциплинарный характер научного анализа сервисной деятельности.
4. Подход к изучению сервисной деятельности в рамках «общества потребления».
5. Теоретические основания анализа сервисной деятельности постиндустриального общества.
6. Классификация услуг и сервисной деятельности в научном анализе.
7. Виды сервисной деятельности.

Примерные темы сообщений

1. Технологии процесса сервиса и особенности клиентских отношений с учетом требований потребителя в сфере воздушного транспорта.
2. Психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.

Тема 2. Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных сообществах

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.

2. Дифференциация занятий и социальных ролей в первобытной культуре и архаических сообществах.

3. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира.

Примерные темы сообщений

1. Услуги в средневековом обществе Западной Европы.

2. Основы диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями в сфере воздушного транспорта.

Тема 3. Услуги и сервисная деятельность в индустриальном обществе

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Социально-экономическая характеристика современного общества.

2. Услуги в современном обществе.

3. Услуги в индустриальном производстве.

4. Влияние индустриального производства на сервисную деятельность.

Примерные темы сообщений

1. Сервисная деятельность в развивающихся странах.

2. Сервисная деятельность в развивающихся странах в сфере воздушного транспорта.

3. Основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности.

Тема 4. Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Объективные факторы развития хозяйствования и услуг в России.

2. Роль государственных механизмов в развитии услуг.

3. Роль государственных механизмов в развитии услуг в сфере воздушного транспорта.

4. Отечественные услуги в сфере воздушного транспорта: от традиционных форм к современным.

Примерные темы сообщений

1. Уровень жизни населения и сфера обслуживания в советский и постсоветский периоды.

2. Механизм работы в контактной зоне с потребителем, методика консультирования, согласования вида, формы и процесса сервиса в сфере воздушного транспорта.

Тема 5. Современное сервисное общество: особенности становления и перспективы развития в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Изменение роли сервисной деятельности в современном экономическом и общественном развитии.
2. Интенсификация международного обмена услугами в сфере воздушного транспорта.
3. Экономические и социальные аспекты сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта современного типа.
4. Современные субъекты сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Изменение критериев эффективности сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.
2. Особенности и перспективы развития сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта в современной России.
3. Диверсификация сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями общества.

Тема 6. Услуга как продукт сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Предоставление услуг в сфере воздушного транспорта как продукт сервисной деятельности.
2. Духовные услуги.
3. Личные услуги.

Примерные темы сообщений

1. Социальные услуги.
2. Факторы, влияющие на формирование услуг в сфере воздушного транспорта.
3. Особенности услуг контактной зоны предприятия воздушного транспорта (взаимодействие в контактной зоне с потребителем, консультирование, согласование вида, формы и процесса сервиса).

Тема 7. Психология сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.
2. Психологические аспекты сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.
3. Единство этики и психологии в сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Понятие коммуникативной компетентности в сфере воздушного транспорта.

2. Типы потребителей (клиентов) в сфере воздушного транспорта и взаимодействие с ними.

3. Основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности

Типовые задания для круглого стола

Круглый стол предназначен для формирования у студента системы знаний о роли психологии в сервисной деятельности, а также для приобретения навыков применения методов психологии при взаимодействии с клиентами предприятий сервиса в сфере воздушного транспорта. Предполагает выступления студентов с докладами, обсуждение и дискуссии.

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

1. Общение и его роль в сфере воздушного транспорта.
2. Коммуникативная компетентность как условие эффективной сервисной деятельности.

3. Психотипы клиентов в сервисной деятельности

Участие в дискуссии, краткие выступления:

1. Коммуникативная компетентность в сфере воздушного транспорта.

2. Психотипы клиентов в сфере воздушного транспорта.

Тема 8. Этика сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Место этики в сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.

2. Понятие этики.

3. Отрасли этического знания.

4. Деловая этика сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.

5. Профессиональная этика сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.

6. Нормативная этика.

7. Имидж делового человека в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Этика и этикет информационного сервиса в сфере воздушного транспорта.

2. Проблема защиты информации на сервисных предприятиях в сфере воздушного транспорта.

3. Понятие информационной культуры на сервисных предприятиях в сфере воздушного транспорта.

4. Этико-культурологические предпосылки развития сервисного бизнеса в сфере воздушного транспорта в России.

5. Этические аспекты работы в контактной зоне с потребителем, консультирование, согласование вида, формы и процесса сервиса

Тема 9. Сервисная деятельность в сфере воздушного транспорта как составная часть экономики

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Экономическая сущность сервисной деятельности.
2. Экономическая сущность сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.
3. Сервисная деятельность в сфере воздушного транспорта в структуре хозяйственной практики.

Примерные темы сообщений

1. Сервисная деятельность в сфере воздушного транспорта как способ удовлетворения общественных потребностей.
2. Основные направления диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями в рамках национальной экономики.

Семестр 5

Тема 10. Сервисная деятельность в сфере воздушного транспорта в контексте условий жизнедеятельности людей

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Зависимость сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта от географических, поселенческих и демографических факторов.
2. Государственно-правовое регулирование сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта и выполнение государством сервисных функций.
3. Сервисная деятельность в сфере воздушного транспорта в структуре социальных отношений.
4. Сервисная деятельность в сфере воздушного транспорта как часть культуры.

Примерные темы сообщений

1. Особенности разработки технологии процесса сервиса в сфере воздушного транспорта в контексте условий жизнедеятельности людей.
2. Особенности разработки технологии процесса сервиса в сфере воздушного транспорта с учетом требований потребителя.

Тема 11. Организация обслуживания потребителей в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Теория организации обслуживания в сфере воздушного транспорта.
2. Категории предприятий, осуществляющих предоставление услуг в сфере воздушного транспорта.
3. Понятия и отраслевая структура сферы услуг.
4. Понятия о продуктах сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.

5. Процесс принятия решения потребителем.
6. Факторы, влияющие на процесс принятия решения в процессе сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта: индивидуальные, психологические и социальные.
7. Процесс осознания потребности потребителем в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Воздействие культуры на поведение потребителя в сфере воздушного транспорта.
2. Система ценностей.
3. Влияние семьи, религии и образования на принятие решения потребителем в процессе обслуживания в сфере воздушного транспорта.
4. Влияние этнической культуры на поведение потребителя в процессе обслуживания в сфере воздушного транспорта.
5. Культура коренного населения.
6. Религиозные и этнические группы.
7. Диверсификация сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями в процессе обслуживания в сфере воздушного транспорта.
8. Технологии процесса сервиса, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

Тема 12. Адаптационно-динамические характеристики сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Сервисная деятельность в сфере воздушного транспорта как процесс и его связь с экономической конъюнктурой.
2. Особенности процесса внедрения инноваций в сферу услуг на воздушном транспорте.
3. Управление нововведениями на воздушном транспорте.
4. Инновационный процесс сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.
5. Жизненный цикл услуги в процессе сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта и учет его особенностей в предпринимательской деятельности.

Примерные темы сообщений

1. Процесс обслуживания потребителей в сфере воздушного транспорта.
2. Теория организации обслуживания.
3. Понятие “контактной зоны” как сферы реализации сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.
4. Формы обслуживания в сфере воздушного транспорта и показатель затрат времени.

5. Особенности работы в контактной зоне с потребителем в сфере воздушного транспорта, консультирование, согласование вида, формы и процесса сервиса.

Тема 13. Качество, безопасность услуг и культура сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса в сфере воздушного транспорта.

2. Понятие качества сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.

3. Управление качеством услуг, контроль стандартов и безопасности обслуживания в сфере воздушного транспорта.

4. Виды безопасности обслуживания в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Культура сервиса и сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.

2. Учет основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта и их влияние на восприятие качества услуг потребителем.

Тема 14. Процессы управления, организационная структура и производственный менеджмент сервисного предприятия в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Предприятия, оказывающие услуги населению в сфере воздушного транспорта.

2. Особенности общего управления сервисным предприятием в сфере воздушного транспорта.

3. Функции и задачи общего управления сервисным предприятием в сфере воздушного транспорта.

4. Организационная структура сервисного предприятия в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Формы организации сервисных предприятий в сфере воздушного транспорта.

2. Производственный менеджмент.

3. Особенности производственного менеджмента на сервисном предприятии в сфере воздушного транспорта.

4. Основные направления производственного менеджмента предприятия сервиса (разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя).

Тема 15. Важнейшие разновидности социального менеджмента на сервисном предприятии в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Использование основ социального менеджмента на сервисном предприятии в сфере воздушного транспорта.
2. Менеджмент персонала на сервисном предприятии в сфере воздушного транспорта.
3. Особенности социального менеджмента в обслуживании в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Особенности менеджмента персонала на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта в развитых странах.
2. Взаимодействие с потребителями услуг как управленческая задача обслуживания в сфере воздушного транспорта.
3. Закономерности и принципы взаимодействия представителей менеджмента с потребителями в процессе обслуживания в сфере воздушного транспорта.
4. Готовность представителей менеджмента разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

Тема 16. Маркетинг и определение эффективности работы сервисного предприятия в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Место сервиса в системе маркетинговой деятельности предприятия в сфере воздушного транспорта.
2. Стратегия и тактика маркетинга сервисного предприятия в сфере воздушного транспорта.
3. Особенности сегментирования внутреннего потребительского рынка России в сфере воздушного транспорта.
4. Предпродажное и послепродажное обслуживание в деятельности предприятия в сфере воздушного транспорта.
5. Стратегии послепродажного обслуживания в сфере воздушного транспорта.
6. Организация послепродажного обслуживания в сфере воздушного транспорта.
7. Логистика сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Индивидуальное обслуживание в сфере воздушного транспорта как самостоятельный вид профессиональной деятельности.
2. Тенденции современного сервиса в сфере воздушного транспорта: опасности и новые возможности для предприятия.

3. Определение общей эффективности работы предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.

4. Основные подходы к определению эффективности производственных сервисных предприятий в сфере воздушного транспорта.

5. Расширенный подход к определению эффективности сервисного предприятия в сфере воздушного транспорта.

Примерный перечень вопросов к зачёту для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Сервисная деятельность на воздушном транспорте»

1. Индустрия сервиса.
2. Государство как субъект сервисной деятельности.
3. Субъекты сервисной деятельности.
4. Фирменный сервис.
5. Классификация услуг.
6. Государственное регулирование сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.
7. Услуга и ее специфика как товара в сфере воздушного транспорта.
8. Социокультурные услуги в сфере воздушного транспорта.
9. Урбанизация и ее влияние на сферу услуг на воздушном транспорте.
10. Сервисная деятельность как форма удовлетворения человеческих потребностей в сфере воздушного транспорта.
11. Сфера услуг на воздушном транспорте в современной экономике.
12. Виды сервиса по времени предоставления в сфере воздушного транспорта.
13. Сфера сервиса на воздушном транспорте в стадийной теории развития общества.
14. Жизненный цикл услуг в сфере воздушного транспорта.
15. Сфера услуг в современной России в сфере воздушного транспорта
16. Предпродажный сервис в сфере воздушного транспорта.
17. Сфера услуг в Советской России в сфере воздушного транспорта.
18. Послепродажный сервис в сфере воздушного транспорта.
19. Особенности формирования сферы сервиса в России.
20. Роль коммуникативного взаимодействия в сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.
21. Услуги в средневековом обществе Западной Европы.
22. Коммуникативная компетентность работника в сфере воздушного транспорта.
23. Дифференциация занятий в обществах архаического типа.

24. Тактика вербального общения в сфере сервиса на воздушном транспорте.
25. Зарождение услуг в обществах Древнего мира.
26. Общение, его виды, структура общения в сфере воздушного транспорта.
27. Разработка технологии процесса сервиса в сфере воздушного транспорта.
28. Система клиентских отношений в сервисной деятельности с учетом требований потребителя в сфере воздушного транспорта.
29. Технологии процесса сервиса и особенности клиентских отношений с учетом требований потребителя в сфере воздушного транспорта.
30. Основы диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными в сфере воздушного транспорта.
31. Механизм работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и процесса сервиса в сфере воздушного транспорта.
32. Технологии процесса сервиса и особенности клиентских отношений с учетом требований потребителя в сфере воздушного транспорта.
33. Психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.

Примерный перечень вопросов к зачету с оценкой для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Сервисная деятельность на воздушном транспорте»

1. Экономическая сущность сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.
2. Этика в сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.
3. Сфера услуг в советский период.
4. Деловая этика и деловой этикет в сфере сервиса на воздушном транспорте.
5. Классификация услуг в сфере воздушного транспорта.
6. Понятие профессионального кодекса в сфере воздушного транспорта.
7. Профессиональный кодекс работника сферы сервиса в сфере воздушного транспорта.
8. Индустрия сервиса в сфере воздушного транспорта.
9. Психология сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.
10. Государственное регулирование сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.

11. Понятие имиджа предприятия. Имидж предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.
12. Государство как субъект сервисной деятельности.
13. Информационная культура и уровни защиты информации в сфере воздушного транспорта.
14. Формы обслуживания потребителей в сфере сервиса на воздушном транспорте.
15. Понятие и специфика контактной зоны в сфере воздушного транспорта.
16. Жизненный цикл услуги и его учет в деятельности предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.
17. Понятие качества услуг в сфере воздушного транспорта.
18. Услуга и ее специфика как товара в сфере воздушного транспорта.
19. Управление качеством на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
20. Предпродажный сервис в сфере воздушного транспорта.
21. Общее управление предприятием сервиса в сфере воздушного транспорта: функции и задачи.
22. Послепродажный сервис в сфере воздушного транспорта.
23. Производственный менеджмент на сервисном предприятии в сфере воздушного транспорта.
24. Услуги в архаическом обществе.
25. Понятие социальной ответственности, социальный менеджмент на сервисном предприятии в сфере воздушного транспорта.
26. Услуги в Средневековом обществе.
27. Менеджмент персонала на сервисном предприятии в сфере воздушного транспорта.
28. Услуги в индустриальном обществе в сфере воздушного транспорта.
29. Сегментация потребителей в сфере сервиса в сфере воздушного транспорта.
30. Сфера услуг в сфере воздушного транспорта в современной России.
31. Организационно-правовые формы предпринимательства в сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.
32. Организационная структура сервисного предприятия в сфере воздушного транспорта.
33. Постиндустриальное общество и сфера сервиса на воздушном транспорте.
34. Предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
35. Культура в сфере сервиса в сфере воздушного транспорта.
36. Сервисная деятельность как форма удовлетворения человеческих потребностей.

37. Влияние культуры на поведение потребителей в сфере воздушного транспорта.

38. Ассортиментная политика в сфере сервиса на воздушном транспорте.

39. Эстетика в сервисе в сфере воздушного транспорта.

40. Инновационная политика сервисного предприятия в сфере воздушного транспорта.

41. Маркетинг в сфере услуг на воздушном транспорте.

42. Венчурный бизнес в сфере сервиса.

43. Индивидуально-личностные и социально-корпоративные предпосылки развития бизнеса в сфере услуг на воздушном транспорте.

44. Франчайзинг в сфере сервиса.

45. Конкуренция в сфере сервиса на воздушном транспорте.

46. Особенности работы в контактной зоне с потребителем, консультирование, согласование вида, формы и процесса сервиса в сфере воздушного транспорта.

47. Учет основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности и их влияние на восприятие качества услуг потребителем в сфере воздушного транспорта.

48. Диверсификация сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями в сфере воздушного транспорта.

49. Логистика на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

50. Технологии процесса сервиса и особенности клиентских отношений с учетом требований потребителя в сфере воздушного транспорта.

51. Механизм работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и процесса сервиса в сфере воздушного транспорта.

52. Психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.

Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (зачет с оценкой) по дисциплине «Сервисная деятельность на воздушном транспорте»

1. Охарактеризуйте технологии сервисного обслуживания, предлагая новую структуру взаимоотношений с клиентом в процессе разрешения конфликтных ситуаций в процессе этапов формирования взаимоотношений с клиентом с учетом требований потребителя в сфере воздушного транспорта.

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

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

4. Охарактеризуйте этапы оказания услуг в контактной зоне с потребителем, этапы консультирования, этапы согласования виды, формы и процесса обслуживания в сфере воздушного транспорта.

Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая в 4 семестре к изучению дисциплины «Сервисная деятельность 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-экономического развития. Изучение дисциплины «Сервисная деятельность на воздушном транспорте» продолжается в 5 семестре.

Входной контроль в форме устного опроса преподаватель проводит в начале изучения тем № 1 по вопросам дисциплин, на которых базируется дисциплина «Сервисная деятельность на воздушном транспорте».

Основными видами аудиторной работы студентов в двух семестрах являются лекции и практические занятия. В ходе лекции преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия, а также соответствующие теоретические и практические проблемы, дает задания и рекомендации для практических занятий, а также указания по выполнению обучающимся самостоятельной работы.

Задачами лекций являются:

- ознакомление обучающихся с целями, задачами и структурой дисциплины «Сервисная деятельность 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 сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.

Значимым фактором полноценной и плодотворной работы обучающегося на лекции является культура ведения конспекта. Принципиально неверным, но получившим в наше время достаточно широкое распространение, является отношение к лекции как к «диктанту», который обучающийся может аккуратно и дословно записать. Слушая лекцию, необходимо научиться выделять и фиксировать ее ключевые моменты, записывая их более четко и выделяя каким-либо способом из общего текста.

Полезно применять какую-либо удобную систему сокращений и условных обозначений (из известных или выработанных самостоятельно, например, менеджмент обозначать большой буквой М). Применение такой системы поможет значительно ускорить процесс записи лекции. Конспект лекции предпочтительно писать в одной тетради, а не на отдельных листках, которые потом могут затеряться. Рекомендуется в конспекте лекций оставлять свободные места или поля, например, для того, чтобы была возможность записи необходимой информации при работе над материалами лекций.

При ведении конспекта лекции необходимо четко фиксировать рубрикацию 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 зачёта и зачета с оценкой.

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 явлений, о способов и средств решения проблем сервисной деятельности.

Темы практических занятий 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. Студенты решают проблемы, возникающие в конкретной ситуации в процессе проведения круглого стола. После того как каждая подгруппа предложит свой вариант решения проблемы, начинается дискуссия, в ходе которой необходимо доказать его истинность.

По итогам лекций и практических занятий преподаватель выставляет полученные обучающимся баллы. Отсутствие студента на занятиях или его неактивное участие в них может быть компенсировано самостоятельным выполнением дополнительных заданий и представлением их на проверку преподавателю в установленные им сроки.

В современных условиях перед студентом стоит важная задача – научиться работать с массивами информации. Обучающимся необходимо развивать в себе способность и потребность использовать доступные информационные возможности и ресурсы для поиска нового знания и его распространения. Обучающимся необходимо научиться управлять своей исследовательской и познавательной деятельностью в системе «информация – знание – информация». Прежде всего, для достижения этой цели, в вузе организуется самостоятельная работа обучающихся. Кроме того, современное обучение предполагает, что существенную часть времени в освоении дисциплины обучающийся проводит самостоятельно. Принято считать, что такой метод обучения должен способствовать творческому овладению обучающимися специальными знаниями и навыками.

Самостоятельная работа обучающегося весьма многообразна и содержательна. Она включает следующие виды занятий:

- самостоятельный поиск, анализ информации и проработка учебного материала;
- подготовку к устному опросу;
- подготовку сообщений;
- подготовку к круглому столу.

Систематичность занятий предполагает равномерное распределение объема работы в течение всего предусмотренного учебным планом срока овладения дисциплиной «Сервисная деятельность 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 «Сервисная деятельность 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 в четвертом семестре и сдаче зачета с оценкой в пятом семестре,

предполагающие интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении дисциплины знаний.