

## АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

|  |  |
|--|--|
| Наименование дисциплины  | <b>ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ПРОЦЕССЫ<br/>СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НА<br/>ВОЗДУШНОМ ТРАНСПОРТЕ</b>  |
| Направление подготовки   | 43.03.01 Сервис  |
| Направленность программы (профиль)                                     | Сервис в сфере воздушного транспорта   |
| Квалификация выпускника  | Бакалавр   |
| Форма обучения   | Очная  |
| Цели освоения дисциплины   | Целями освоения дисциплины «Технологические процессы сервисного обслуживания на воздушном транспорте» являются формирование у студентов теоретических основ, практических навыков организации сервисных процессов, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя; знания методов осуществления контроля качества процесса сервиса; приобретение умений применять полученные знания в процессе оценки эффективности результатов деятельности в области сервиса современного авиапредприятия и на предприятиях сервиса; владеть навыками планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса, учитывая рынок спроса потребителей и социальную политику государства.  |
| Семестр (курс), в (на) котором изучается дисциплина                    | Очная форма – 3 и 4 семестр  |
| Наименование части (блока) ОПОП ВО, к которой относится дисциплина     | Дисциплина по выбору относится к вариативной части Блока Б1  |
| Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины | ОК-5; ОПК-2; ОПК-3; ПК-1; ПК-2; ПК-8; ПК-12  |
| Трудоемкость дисциплины  | Общая трудоемкость дисциплины составляет 8 зачетных единиц, 288 академических часов.   |
| Содержание дисциплины. Основные разделы (темы)                         | <p>Тема 1. Организация сервиса на воздушном транспорте</p> <p>Тема 2. Предприятие как основное звено оказания сервисных услуг на воздушном транспорте</p> <p>Тема 3. Характеристика индустрии сервиса на воздушном транспорте</p> <p>Тема 4. Рынок развлекательного сервиса на воздушном транспорте в Санкт-Петербурге</p> <p>Тема 5. Социальные технологии кадровой политики предприятия сервиса на воздушном транспорте</p> <p>Тема 6. Оплата труда на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта</p> <p>Тема 7. Технологии мотивации персонала на воздушном транспорте</p> <p>Тема 8. Технологии разрешения конфликтных ситуаций на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта</p> <p>Тема 9. Проектирование себестоимости услуг на воздушном транспорте</p> |

| Наименование дисциплины                                      | ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ПРОЦЕССЫ<br>СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НА<br>ВОЗДУШНОМ ТРАНСПОРТЕ  |
|--|---|
|  | <p>Тема 10. Ценообразование услуг на воздушном транспорте</p> <p>Тема 11. Технологии проведения исследования предоставления услуг в сфере воздушного транспорта</p> <p>Тема 12. Технологии определения клиентов в сфере услуг на рынке авиаперевозок</p> <p>Тема 13. Современные технологии сегментирования услуг в сфере воздушного транспорта</p> <p>Тема 14. Технологии оказания услуг на рынке грузовых авиаперевозок</p> <p>Тема 15. Технологии бизнес-планирования на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта в управлении цепями поставок</p> <p>Тема 16. Технологии транспортных операций на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта</p> <p>Тема 17. Технология бизнес-планирования в сфере сервиса в сфере воздушного транспорта</p> <p>Тема 18. Технологии охвата рынка для предоставления сервисных услуг в сфере воздушного транспорта</p> <p>Тема 19. Разработка технического задания и концепции мероприятия на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта</p> <p>Тема 20. Проектирование услуги авиакомпании</p> <p>Тема 21. Технологии обслуживания пассажиров в сфере воздушного транспорта</p> <p>Тема 22. Контроль качества сервиса авиакомпании</p> <p>Тема 23. Обеспечение безопасности сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта</p> <p>Тема 24. Технологии сервисной деятельности на воздушном транспорте</p> <p>Тема 25. Прогнозирование сервисных услуг на воздушном транспорте</p> <p>Тема 26. Рекламные стратегии в сфере в сфере воздушного транспорта</p> <p>Тема 27. Методы оценки конкурентоспособности услуг в сфере воздушного транспорта</p> <p>Тема 28. Коммуникационные технологии в сфере услуг на воздушном транспорте</p> <p>Тема 29. Разработка бренда услуг авиакомпании</p> <p>Тема 30. Маркетинговое позиционирование услуг аэропортовых комплексов</p> <p>Тема 31. Технологии неавиационных услуг в аэропортовых комплексах</p> <p>Тема 32. Инновационные технологии развития сферы сервиса на воздушном транспорте</p> |
| Форма промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины | 3 семестр - зачет с оценкой; 4 семестр - экзамен  |