

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**

**ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ПРОЦЕССЫ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
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
<p>Способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-5)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - профессиональные компетенции, необходимые для работы в сфере сервиса на воздушном транспорте; - механизм самоорганизации и самообразования, необходимые для работы в сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - соотносить приобретенные компетенции, обеспечивающие способности к самоорганизации и самообразованию с требованиями работодателей, участвующих в организации сервисных процессов в сфере воздушного транспорта; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами и технологиями образования и самообразования для развития необходимых компетенций в зависимости от требований рынка труда в сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.
<p>Готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные технологии процесса создания сервисных услуг в сфере воздушного транспорта механизм развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителей; - механизм разработки технологии процесса сервиса в сфере воздушного транспорта, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - разрабатывать технологии процесса сервиса на воздушном транспорте, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - технологиями развития клиентских отношений в сфере сервиса на воздушном транспорте.

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
<p>Готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3);</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности технологических процессов проектирования и организации процесса сервиса, методику проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителей услуг в сфере воздушного транспорта; - механизм организации процесса сервиса в сфере воздушного транспорта, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовать технологический процесс проектирования и организации сервисной деятельности, процесс предоставления сервисных услуг в сфере воздушного транспорта на основе выбора оптимальных ресурсов и средств с учетом требований потребителей; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками организации технологического процесса проектирования и организации сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта на основе выбора оптимальных ресурсов и средств с учетом требований потребителей.
<p>Готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности организации контактной зоны предприятия сервиса на воздушном транспорте; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - взаимодействовать с сотрудниками и потребителями в контактной зоне сервиса воздушного транспорта; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способностью взаимодействовать с потребителями в контактной зоне сервиса воздушного транспорта.

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
<p>Готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-2)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса в сфере воздушного транспорта в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - планировать производственно-хозяйственную деятельность предприятий сервиса в сфере воздушного транспорта в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способностью планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса в сфере воздушного транспорта в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.
<p>Способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-8)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - различные направления сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта в соответствии с этнокультурными, религиозными традициями населения; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - формировать сервисные предложения в сфере воздушного транспорта в соответствии с различными этническими, религиозными предпочтениями потребителей; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами для формирования различных направлений сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта с целью удовлетворения потребности населения в дифференцированных сервисных продуктах.
<p>Готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (ПК-12)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - механизм осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в сфере воздушного транспорта; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в сфере воздушного транспорта; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способностью осуществления контроля качества

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
	процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в сфере воздушного транспорта.

Содержание дисциплины

Тема 1. Организация сервиса на воздушном транспорте

Сфера сервиса как составная часть рыночной экономики: сущность, задачи, функции. Значение проектирования в организациях сферы сервиса. Сущностный характер сервиса. Определение сервиса в контексте практического применения на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм самоорганизации и самообразования, необходимые для работы в сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организации технологических процессов проектирования процесса сервиса, методика проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителей услуг в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Особенности планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сферы воздушного транспорта в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (для самостоятельного изучения).

Тема 2. Предприятие как основное звено оказания сервисных услуг на воздушном транспорте

Значение понятий «предприятие», «организация», «корпорация», «фирма». Цели и признаки предприятий сервиса на воздушном транспорте. Виды предприятий сервиса на воздушном транспорте по форме собственности, по размерам. Виды предприятий сервиса на воздушном транспорте по отношению к прибыли, в зависимости от использования ресурсов (для самостоятельного изучения). Виды предприятий сервиса на воздушном транспорте по организационно-правовой форме деятельности (для самостоятельного изучения).

Тема 3. Характеристика индустрии сервиса на воздушном транспорте

Общая характеристика индустрии сервиса на воздушном транспорте. Виды сервисных предприятий на воздушном транспорте. Сервисные предприятия в сфере транспорта. Сервисные организации, оказывающие широкий спектр услуг на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 4. Рынок развлекательного сервиса на воздушном транспорте в Санкт-Петербурге

Сервисные организации, оказывающие широкий спектр развлекательных услуг. Учреждения с присутствием компонента развлечений. Праздничные и event-агентства на воздушном транспорте. Узкоспециализированные сервисные организации на воздушном транспорте: технических средств (звуковых, световых, видео), фейерверков, оформления, цветов, подарков, сувениров, костюмов, фотографов, видеосъемка (для самостоятельного изучения). Предприятия общественного питания на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 5. Социальные технологии кадровой политики предприятия сервиса на воздушном транспорте

Социальные технологии на предприятиях сервиса на воздушном транспорте, основные элементы. Промышленно-производственный и непромышленный персонал на предприятиях сервиса на воздушном транспорте. Структура персонала по оказанию сервисных услуг авиапредприятия. Явочный, списочный, среднесписочный состав на предприятиях сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Анализ показателей движения трудовых ресурсов на предприятиях сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Особенности организации контактной зоны предприятия сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 6. Оплата труда на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта

Проектирование заработной платы на предприятиях сервиса на воздушном транспорте: минимальная заработная плата, номинальная заработная плата, реальная заработная плата. Функции заработной платы на предприятиях сервиса на воздушном транспорте: воспроизводственная функция, стимулирующая функция измерительно-распределительная функция. Тарифная система оплаты труда на предприятиях сервиса на воздушном транспорте. Тарифные ставки, тарифные сетки (для самостоятельного изучения).

Тема 7. Технологии мотивации персонала на воздушном транспорте

Мотивация работника на предприятиях сервиса на воздушном транспорте и результаты работы. Мотивация и ответственность. Принципы воздействия на мотивацию людей на предприятиях сервиса на воздушном транспорте. Социальный контроль в сфере труда на предприятиях сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Понятие дисциплины и

дисциплинарных отношений на предприятиях сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Различные виды мотиваций, применяемых в сервисных организациях на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 8. Технологии разрешения конфликтных ситуаций на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта

Определение и сущность конфликта. Понятие конфликта на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Объективные и субъективные причины возникновения конфликтов в процессе сервисного обслуживания на борту. Разрешение конфликтных ситуаций на предприятиях сервиса на воздушном транспорте: основные стратегии (для самостоятельного изучения). Направления сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта в соответствии с этнокультурными, религиозными традициями населения (для самостоятельного изучения).

Тема 9. Проектирование себестоимости услуг на воздушном транспорте

Теоретические основы себестоимости продукции на воздушном транспорте. Методика расчета себестоимости услуг в сфере воздушного транспорта. Факторы, влияющие на себестоимость услуг на предприятиях сервиса на воздушном транспорте. Формирование постоянных расходов на предприятиях сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Формирование переменных расходов на предприятиях сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 10. Ценообразование услуг на воздушном транспорте

Теоретические аспекты ценообразования услуг в сфере воздушного транспорта. Стратегии ценообразования услуг на воздушном транспорте. Формирование транспортных тарифов. Государственное регулирование цен на авиаперевозки (для самостоятельного изучения). Ценовая политика на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 11. Технологии проведения исследования предоставления услуг в сфере воздушного транспорта

Разработка плана проведения исследования на предприятиях сервиса на воздушном транспорте. Анализ внешней и внутренней информации на предприятиях сервиса на воздушном транспорте. Выбор типа исследования. Выбор метода сбора данных на предприятиях сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Расчет выборки на предприятиях сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Осуществление сбора данных на предприятиях сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм разработки технологии

процесса сервиса в сфере воздушного транспорта, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (для самостоятельного изучения).

Тема 12. Технологии определения клиентов в сфере услуг на рынке авиаперевозок

Клиент как объект маркетингового исследования услуг на воздушном транспорте. Клиент на рынке бизнес-путешествий в сфере воздушном транспорте. Клиент на рынке путешествий в сфере воздушном транспорте. Клиент на рынке услуг в сфере грузовых авиаперевозок (для самостоятельного изучения).

Тема 13. Современные технологии сегментирования услуг в сфере воздушного транспорта

Сегментация рынка на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта, рыночный сегмент, признаки и объекты сегментации. Выбор целевых рынков для предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта. Позиционирование для предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта: понятие, этапы, виды. Сегментация пассажиров на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта по дальности полета (для самостоятельного изучения). Сегментация пассажиров на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта по культуре страны рождения (для самостоятельного изучения). Сегментация рынка на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта по целям путешествия (для самостоятельного изучения).

Тема 14. Технологии оказания услуг на рынке грузовых авиаперевозок

Особенности рынка услуг в сфере грузовых авиаперевозок. Типы услуг/грузов на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Выбор того или иного вида транспорта. Государственное регулирование услуг грузовых авиаперевозок (для самостоятельного изучения).

Тема 15. Технологии бизнес-планирования на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта в управлении цепями поставок

Понятие, цели, задачи и технологии планирования на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Процесс планирования цепей поставок на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта и место в этом процессе планирования транспортных операций. Понятие адаптивного планирования цепей поставок на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Содержание бизнес-плана на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Требования к оформлению бизнес-плана на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 16. Технологии транспортных операций на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта

Особенности бизнес-планирования транспортных операций в управлении цепями поставок на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Проблемы и перспективы развития бизнес планирования в цепях поставок на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта в России. Транспортные операции на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта и их элементы. Показатели работы авиатранспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 17. Технология бизнес-планирования в сфере сервиса в сфере воздушного транспорта

Бизнес-план – инструмент обоснования инвестиционных проектов. Стратегия бизнес-единицы и общефирменная стратегия на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Современная технология бизнес-планирования на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Структура и содержание бизнес-плана на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Особенности внедрения бизнес-плана на рынке услуг (для самостоятельного изучения). Оценка уровня составления бизнес-плана (для самостоятельного изучения). Организация работы команды по составлению бизнес-плана (для самостоятельного изучения). Механизм самоорганизации и самообразования, необходимые для работы в сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 18. Технологии охвата рынка для предоставления сервисных услуг в сфере воздушного транспорта

Технологии охвата рынка предприятиями сервиса в сфере воздушного транспорта. Недифференцированный маркетинг, дифференцированный маркетинг, концентрированный маркетинг на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Факторы, влияющие на выбор стратегии охвата рынка на предприятиями сервиса в сфере воздушного транспорта. Позиционирование услуг и авиакомпаний в целях достижения конкурентных преимуществ (для самостоятельного изучения).

Тема 19. Разработка технического задания и концепции мероприятия на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта

Создание технического задания (брифа) на мероприятие на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Основные разделы брифа на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Понятие концепции. Основные разделы концепции на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Функции концепции на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Требования к концепции на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Концепция и бренд

на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Тестирование концепции на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 20. Проектирование услуги авиакомпании

Определение услуги авиакомпании. Методы анализа услуги авиапредприятия. Теория жизненного цикла услуги на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Бостонская матрица (для самостоятельного изучения). Матрица Ансоффа (для самостоятельного изучения).

Тема 21. Технологии обслуживания пассажиров в сфере воздушного транспорта

Специфика обслуживания пассажиров на воздушном транспорте. Типичные ошибки авиакомпаний при определении стратегии обслуживания. Сервисные услуги в сфере воздушного транспорта: основные. Сервисные услуги в сфере воздушного транспорта: дополнительные (для самостоятельного изучения)

Тема 22. Контроль качества сервиса авиакомпании

Понятие «качества продукции», услуги. Показатели качества предоставления услуг в сфере воздушного транспорта. Методика определения качества обслуживания в сфере воздушного транспорта. Оценка качества сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 23. Обеспечение безопасности сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта

Понятие безопасности в сервисных организациях в сфере воздушного транспорта. Основные угрозы и риски на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Виды безопасности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Общие требования к комплексу технических средств безопасности в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Технические меры обеспечения безопасности в аэропорту (для самостоятельного изучения). Система договоров обеспечения безопасности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения).

Тема 24. Технологии сервисной деятельности на воздушном транспорте

Парк воздушных судов. Количество посадочных мест. Конфигурация салона воздушного судна. Частота полетов и время вылета (для самостоятельного изучения). Наличие в продаже свободных мест (для самостоятельного изучения). Регулярность полетов и точность расписания (для самостоятельного изучения). Обслуживание пассажиров на борту воздушного судна и в аэропорту (для самостоятельного изучения).

Тема 25. Прогнозирование сервисных услуг на воздушном транспорте

Прогнозирование сервисных услуг и виды прогнозов. Методы прогнозирования сервисных услуг на воздушном транспорте. Практические основы прогнозирования сервисных услуг на воздушном транспорте. Специфика прогнозирования сервисных услуг на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 26. Рекламные стратегии в сфере воздушного транспорта

Понятие «реклама», её виды, структура. Специфика рекламы на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Методика оценки эффективности рекламной компании услуг на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Печатная реклама (для самостоятельного изучения). Деловая реклама (для самостоятельного изучения). Прямая рассылка (для самостоятельного изучения). Наружная реклама (для самостоятельного изучения). Основные классификации рекламы (для самостоятельного изучения). Социальные функции и дисфункции рекламы услуг на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основные рекламные стратегии на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Стимулирование продаж на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Реклама как социальное действие на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Мотивационный подход на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 27. Методы оценки конкурентоспособности услуг в сфере воздушного транспорта

Понятие «конкурентоспособность», её структура. Определение конкурентоспособности услуг в сфере воздушного транспорта. Методика оценки конкурентоспособности услуг экономическими, маркетинговыми и социологическими инструментами в сфере воздушного транспорта. Внешние и внутренние факторы организации, влияющие на конкурентоспособность услуг в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 28. Коммуникационные технологии в сфере услуг на воздушном транспорте

Понятие «коммуникация», коммуникационные процессы. Основные типы социальных коммуникаций в сфере услуг на воздушном транспорте. Детерминанты массовой коммуникации в сфере услуг на воздушном транспорте. Основные функции массовой коммуникации в сфере услуг на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Роль массовой коммуникации в сервисной деятельности на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Потребности аудитории в информации в сфере

услуг на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Глобализация информационных процессов в сфере услуг на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 29. Разработка бренда услуг авиакомпании

Понятие бренда услуг авиакомпании. Процессы создания бренда услуг авиакомпании. Создание имиджа аэропортового комплекса. Узнаваемость бренда услуги, его финансовая окупаемость на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 30. Маркетинговое позиционирование услуг аэропортовых комплексов

Тенденции развития услуг в аэропортовых комплексах. Модели управления развитием услуг в аэропортовых комплексах. Цепочка создания стоимости услуги на воздушном транспорте. Факторы, влияющие на выбор услуги в аэропортовом комплексе (для самостоятельного изучения). Маркетинговое позиционирование услуг в аэропортовых комплексах (для самостоятельного изучения).

Тема 31. Технологии неавиационных услуг в аэропортовых комплексах

Новые стратегические возможности аэропортовых комплексов в процессе организации сервисного обслуживания. Дополнительные услуги в аэропортовых комплексах в процессе организации сервисного обслуживания. Коммерческий сервис в аэропортовых комплексах в процессе организации сервисного обслуживания. Проектирование новой услуги в аэропортовых комплексах в процессе организации сервисного обслуживания (для самостоятельного изучения). Технологии работы с маломобильными группами пассажиров в аэропортовых комплексах в процессе организации сервисного обслуживания (для самостоятельного изучения). Образовательные технологии в аэропортовых комплексах в процессе организации сервисного обслуживания (для самостоятельного изучения).

Тема 32. Инновационные технологии развития сферы сервиса на воздушном транспорте

Инновационные технологии развития сферы сервиса. Роль и значение инновационных программ для клиентов сервисной компании на воздушном транспорте. Взаимоотношения поставщика и потребителя в сфере услуг на воздушном транспорте. Определение степени эффективности инновационных программ в сфере услуг на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

Практические занятия

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
Семестр 3		
1	Практическое занятие № 1. «Значение проектирования в организациях сферы сервиса»	2
2	Практическое занятие № 2. «Виды предприятий по отношению к прибыли, в зависимости от использования ресурсов»	2
3	Практическое занятие № 3. «Сервисные предприятия в сфере транспорта»	2
4	Практическое занятие № 4. «Сервисные организации, оказывающих широкий спектр развлекательных услуг»	2
5	Практическое занятие № 5. «Промышленно-производственный и непромышленный персонал»	2
6	Практическое занятие № 6. «Функции заработной платы»	2
7	Практическое занятие № 7. «Мотивация работника и результаты работы»	2
8	Практическое занятие № 8. «Объективные и субъективные причины возникновения конфликтов в процессе сервисного обслуживания на борту»	2
9	Практическое занятие № 9. «Методика расчета себестоимости рейсов воздушных судов. Факторы, влияющие на себестоимость рейсов»	2
10	Практическое занятие № 10. «Методы ценообразования»	2
11	Практическое занятие № 11. «Проведение социологического исследования в сфере ВТ»	2
12	Практическое занятие № 12. «Пассажиры на рынке авиаперевозок»	2
13	Практическое занятие № 13. «Позиционирование услуг в сфере сервиса»	2
14	Практическое занятие № 14. «Сервис на рынке грузовых перевозок»	2
Итого за семестр 3		28
Семестр 4		
15	Практическое занятие № 15. «Процесс планирования цепей поставок и место в этом процессе планирования транспортных операций»	2
15	Практическое занятие № 16. «Понятие	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	адаптивного планирования цепей поставок. Содержание бизнес-плана»	
16	Практическое занятие № 17. «Особенности бизнес-планирования транспортных операций в управлении цепями поставок»	2
17	Практическое занятие № 18. «Бизнес-план – инструмент обоснования инвестиционных проектов. Стратегия бизнес-единицы и общефирменная стратегия» Подготовка к круглому столу	2
17	Практическое занятие № 19. «Современная технология бизнес-планирования»	2
17	Практическое занятие № 20. «Структура бизнес-плана»	2
18	Практическое занятие № 21. «Технологии охвата рынка»	2
18	Практическое занятие № 22. «Недифференцированный маркетинг, дифференцированный маркетинг, концентрированный маркетинг»	2
19	Практическое занятие № 23. «Создание технического задания (брифа) на мероприятие»	2
19	Практическое занятие № 24. «Основные разделы концепции мероприятия»	2
20	Практическое занятие № 25. «Определение продукта авиакомпаний»	2
20	Практическое занятие № 26. «Методы анализа продукта предприятия»	2
21	Практическое занятие № 27. «Специфика обслуживания пассажиров на воздушном транспорте»	2
21	Практическое занятие № 28. «Типичные ошибки авиакомпаний при определении стратегии обслуживания»	2
22	Практическое занятие № 29. «Показатели качества предоставления услуг»	2
22	Практическое занятие № 30. «Методика определения качества обслуживания»	2
23	Практическое занятие № 31. «Основные угрозы и риски»	2
23	Практическое занятие № 32. «Общие требования к комплексу технических средств безопасности»	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
24	Практическое занятие № 33. «Конфигурация салона воздушного судна»	2
24	Практическое занятие № 34. «Частота полетов и время вылета»	2
25	Практическое занятие № 35. «Прогнозирование и виды прогнозов»	2
25	Практическое занятие № 36. «Методы прогнозирования на воздушном транспорте»	2
26	Практическое занятие № 37. «Специфика рекламы на воздушном транспорте»	2
26	Практическое занятие № 38. «Методика оценки эффективности рекламной компании»	2
27	Практическое занятие № 39. «Методика оценки конкурентоспособности»	2
27	Практическое занятие № 40. «Методика оценки конкурентоспособности экономическими, маркетинговыми и социологическими инструментами»	2
28	Практическое занятие № 41. «Основные типы социальных коммуникаций»	2
28	Практическое занятие № 42. «Основные функции массовой коммуникации»	2
29	Практическое занятие № 43. «Процессы создания бренда авиакомпаний»	2
30	Практическое занятие № 44. «Тенденции развития аэропортов»	2
30	Практическое занятие № 45. «Модели управления аэропортами»	2
31	Практическое занятие № 46. «Новые стратегические возможности аэропорта»	2
31	Практическое занятие № 47. «Проектирование новой услуги в аэропорту»	2
32	Практическое занятие № 48. «Роль и значение инновационных программ для клиентов сервисной компании» Подготовка к выполнению заданий	2
32	Практическое занятие № 49. «Инновационные программы для клиентов авиакомпании»	2
32	Практическое занятие № 50. «Взаимоотношения поставщика и потребителя в авиабизнесе»	2
Итого за семестр 4		72
Итого по дисциплине		100

Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
Семестр 3		
1	1. Изучение теоретического материала по теме: «Организация сервиса на воздушном транспорте» 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.	0,5
2	1. Изучение теоретического материала по теме: «Предприятие как основное звено оказания сервисных услуг на воздушном транспорте» 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.	0,5
3	1. Изучение теоретического материала по теме: «Характеристика индустрии сервиса на воздушном транспорте» 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.	0,5
4	1. Изучение теоретического материала по теме: «Рынок развлекательного сервиса на воздушном транспорте в Санкт-Петербурге». 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.	0,5

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
5	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Социальные технологии кадровой политики предприятия сервиса на воздушном транспорте».</p> <p>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>	0,5
6	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Оплата труда на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта».</p> <p>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>	0,5
7	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Технологии мотивации персонала на воздушном транспорте».</p> <p>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>	0,5
8	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Технологии разрешения конфликтных ситуаций на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта».</p> <p>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>	0,5
9	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Проектирование себестоимости услуг на воздушном транспорте».</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3,</p>	0,5

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	<p>4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	
10	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Ценообразование услуг на воздушном транспорте».</p> <p>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>	0,5
11	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Технологии проведения исследования предоставления услуг в сфере воздушного транспорта».</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>	0,5
12	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Технологии определения клиентов в сфере услуг на рынке авиаперевозок».</p> <p>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>	0,5
13	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Современные технологии сегментирования услуг в сфере воздушного транспорта».</p> <p>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>	0,5

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
14	1. Изучение теоретического материала по теме: «Технологии оказания услуг на рынке грузовых авиаперевозок». 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.	0,5
Итого за семестр 3		7
Семестр 4		
15	1. Изучение теоретического материала по теме: «Технологии бизнес-планирования на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта в управлении цепями поставок». 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.	4
16	1. Изучение теоретического материала по теме: «Технологии транспортных операций на предприятиях сервиса 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.	2
17	1. Изучение теоретического материала по теме: «Технология бизнес-планирования в сфере сервиса 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.	6
18	1. Изучение теоретического материала по теме: «Технологии охвата рынка для предоставления	4

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	<p>сервисных услуг 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>	
19	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Разработка технического задания и концепции мероприятия на предприятиях сервиса 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
20	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Проектирование услуги авиакомпании» 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
21	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Технологии обслуживания пассажиров 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
22	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Контроль качества сервиса авиакомпании» 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)
23	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Обеспечение безопасности сервисного обслуживания 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
24	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Технологии сервисной деятельности на воздушном транспорте» 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
25	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Прогнозирование сервисных услуг на воздушном транспорте» 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
26	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Рекламные стратегии 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
27	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Методы оценки конкурентоспособности услуг в сфере воздушного транспорта». Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p>	4

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	
28	1. Изучение теоретического материала по теме: «Коммуникационные технологии в сфере услуг на воздушном транспорте» 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.	4
29	1. Изучение теоретического материала по теме: «Разработка бренда услуг авиакомпании» 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
30	1. Изучение теоретического материала по теме: «Маркетинговое позиционирование услуг аэропортовых комплексов» 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.	4
31	1. Изучение теоретического материала по теме: «Технологии неавиационных услуг в аэропортовых комплексах» 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.	4
32	Изучение теоретического материала по теме: «Инновационные технологии развития сферы сервиса на воздушном транспорте». Подразумевается работа с учебной литературой по	6

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	вопросам для самостоятельной подготовки [1-18]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению заданий.	
Итого за семестр 4		72
Итого по дисциплине		79

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

б) дополнительная литература:

4 **Организация и планирование деятельности предприятий сервиса**: Метод. указ. по изучению дисциплины и планы семинарских занятий. Для студентов ГФ, КФ и ЗФ [электронный ресурс, текст] / Левшина О.Н., Кошелева Т.Н. - СПб.: ГУГА, 2014. - 37с. Количество экземпляров 150.

5 Комаров, Н.М. **Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники** [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.М. Комаров, Т.И. Зворыкина, А.В. Максимов, Л.В. Сумзина. — Электрон. дан. — Москва : СОЛОН-Пресс, 2012. — 128 с. —ISBN 978-5-91359-105-0 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/13809/#1> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 10.01.2017)

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 дисциплины составляет 8 зачетных единиц, 288 академических часа. Вид промежуточного контроля – зачёт с оценкой (3 семестр), экзамен (4 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		
Семестр 3				
Аудиторные занятия				
Лекция 1 (Тема 1)	1	1,5	1	—
Практическое занятие 1	3	3,5	1	—
Лекция 2 (Тема 2)	1	1,5	2	—
Практическое занятие 2	2	3	2	—
Лекция 3 (Тема 3)	1	1,5	3	—
Практическое занятие 3	2	3	3	—
Лекция 4 (Тема 4)	1	1,5	4	—
Практическое занятие 4	2	3,5	4	—
Лекция 5 (Тема 5)	1	1,5	5	—
Практическое занятие 5	2	3,5	5	—
Лекция 6 (Тема 6)	1	1,5	6	—
Практическое занятие 6	2	3,5	6	—
Лекция 7 (Тема 7)	1	1,5	7	—
Практическое занятие 7	2	3,5	7	—
Лекция 8 (Тема 8)	1	1,5	8	—
Практическое занятие 8	2	3,5	8	—
Лекция 9 (Тема 9)	1	1,5	9	—
Практическое занятие 9	2	3,5	9	—
Лекция 10 (Тема 10)	1	1,5	10	—
Практическое занятие 10	2	3,5	10	—
Лекция 11 (Тема 11)	1	1,5	11	—
Практическое занятие 11	2	3,5	11	—
Лекция 12 (Тема 12)	1	1,5	12	—
Практическое занятие 12	2	3,5	12	—
Лекция 13 (Тема 13)	1	1,5	13	—
Практическое занятие 13	2	3,5	13	—
Лекция 14 (Тема 14)	1	1,5	14	—

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 14	4	4,5	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	—	—
Всего по дисциплине для рейтинга	—	120	—	—
Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для зачёта 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»			
Семестр 4				
Аудиторные занятия				
Лекция 15 (Тема 15)	0,5	1	1	—
Практическое занятие 15	1	1,4	1	—
Практическое занятие 16	1	1,4	1	—
Лекция 16 (Тема 16)	0,5	1	2	—
Практическое занятие 17	1	1,4	2	—
Лекция 17 (Тема 17)	0,5	1,4	2	—
Практическое занятие 18	1	1,4	3	—
Практическое занятие 19	1	1,4	3	—
Практическое занятие 20	1	2	3	—
Лекция 18 (Тема 18)	0,5	1	4	—

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 21	1	1,4	4	—
Практическое занятие 22	1	1,4	4	—
Лекция 19 (Тема 19)	0,5	1	5	—
Практическое занятие 23	1	1,4	5	—
Практическое занятие 24	1	1,4	5	—
Лекция 20 (Тема 20)	0,5	1	6	—
Практическое занятие 25	1	1,4	6	—
Практическое занятие 26	1	1,4	6	—
Лекция 21 (Тема 21)	0,5	1	7	—
Практическое занятие 27	1	1,4	7	—
Практическое занятие 28	1	1,4	7	—
Лекция 22 (Тема 22)	0,5	1	8	—
Практическое занятие 29	1	1,4	8	—
Практическое занятие 30	1	1,4	8	—
Лекция 23 (Тема 23)	0,5	1	9	—
Практическое занятие 31	1	1,4	9	—
Практическое занятие 32	1	1,4	9	—
Лекция 24 (Тема 24)	0,5	1	10	—
Практическое занятие 33	1	1,4	10	—
Практическое занятие 34	1	1,4	10	—
Лекция 25 (Тема 25)	0,5	1	11	—
Практическое занятие 35	1	1,4	11	—
Практическое занятие 36	1	1,4	11	—
Лекция 26 (Тема 26)	0,5	1	12	—
Практическое занятие 37	1	1,4	12	—
Практическое занятие 38	1	1,4	12	—
Лекция 27 (Тема 27)	0,5	1	13	—
Практическое занятие 39	1	1,4	13	—
Практическое занятие 40	1	1,4	13	—
Лекция 28 (Тема 28)	0,5	1	14	—
Практическое занятие 41	1	1,4	14	—
Практическое занятие 42	1	1,4	14	—
Лекция 29 (Тема 29)	0,5	1	15	—
Практическое занятие 43	1	1,4	15	—
Лекция 30 (Тема 30)	0,5	1	15	—
Практическое занятие 44	1	1,4	16	—

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 45	1	1,4	16	—
Лекция 31 (Тема 31)	0,5	1	16	—
Практическое занятие 46	1	1,4	17	—
Практическое занятие 47	1	1,4	17	—
Лекция 32 (Тема 32)	0,5	1	17	—
Практическое занятие 48	1	1,4	18	—
Практическое занятие 49	1	1,4	18	—
Практическое занятие 50	1	2	18	—
Итого по обязательным видам занятий	45	70	—	—
Экзамен	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 экзамена 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 балл (3 семестр) и 0,5 баллов (4 семестр). Ведение лекционного конспекта – 0,1 балла. Активное участие в обсуждении дискуссионных вопросов в ходе лекции – до 0,4 баллов.

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается в 2 балла (по практическому занятию по теме 1 – до 3 баллов, по практическому занятию 14 – до 4 баллов) (3 семестр) и 1 балл (4 семестр). Сообщение – до 1 балла (по практическому занятию по теме 2 и 3 – до 0,5 баллов, по практическому занятию 14 – до 0,3 баллов) (3 семестр) и 0,3 (4 семестр). Участие в обсуждении вопросов круглого стола – до 0,6 баллов (4 семестр). Устный опрос – до 0,5 балла (по практическому занятию по теме 14 – до 0,2 баллов) (3 семестр) и до 0,1 балла (4 семестр). Выполнение задания – до 0,6 баллов.

Темы курсовых работ по дисциплине

Написание курсовой работы по дисциплине не предусмотрено.

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

Вопросы входного контроля по дисциплине «Введение в профессию»:

1. Значение «сервиса».
2. Специфика сервисных услуг.
3. Экономические и социальные показатели сервисной услуги.

Типовые контрольные задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам обучения по дисциплине

Семестр 3

Тема 1. Организация сервиса на воздушном транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Сфера сервиса как составная часть рыночной экономики: сущность, задачи, функции.

2. Значение проектирования в организациях сферы сервиса.

Примерные темы сообщений

1. Сущностный характер сервиса.

2. Определение сервиса в контексте практического применения на воздушном транспорте.

3. Механизм самоорганизации и самообразования, необходимые для работы в сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.

Тема 2. Предприятие как основное звено оказания сервисных услуг на воздушном транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Значение понятий «предприятие», «организация», «корпорация», «фирма».

2. Цели и признаки предприятий сервиса на воздушном транспорте.

Примерные темы сообщений

1. Виды предприятий сервиса на воздушном транспорте по форме собственности, по размерам.

2. Виды предприятий сервиса на воздушном транспорте по отношению к прибыли, в зависимости от использования ресурсов.

3. Виды предприятий сервиса на воздушном транспорте по организационно-правовой форме деятельности.

Тема 3. Характеристика индустрии сервиса на воздушном транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Общая характеристика индустрии сервиса на воздушном транспорте.

2. Виды сервисных предприятий на воздушном транспорте.

Примерные темы сообщений

1. Сервисные предприятия в сфере транспорта.

2. Сервисные организации, оказывающие широкий спектр услуг на воздушном транспорте.

Тема 4. Рынок развлекательного сервиса на воздушном транспорте в Санкт-Петербурге

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Сервисные организации, оказывающие широкий спектр развлекательных услуг.

2. Учреждения с присутствием компонента развлечений.

3. Праздничные и event-агентства на воздушном транспорте.

4. Узкоспециализированные сервисные организации на воздушном транспорте: технических средств (звуковых, световых, видео), фейерверков, оформления, цветов, подарков, сувениров, костюмов, фотографов, видеосъемка.

Примерные темы сообщений

1. Предприятия общественного питания на воздушном транспорте.

Тема 5. Социальные технологии кадровой политики предприятия сервиса на воздушном транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Социальные технологии на предприятиях сервиса на воздушном транспорте, основные элементы.

2. Промышленно-производственный и непромышленный персонал на предприятиях сервиса на воздушном транспорте.

3. Структура персонала по оказанию сервисных услуг авиапредприятия.
4. Явочный, списочный, среднесписочный состав на предприятиях сервиса на воздушном транспорте.
5. Анализ показателей движения трудовых ресурсов на предприятиях сервиса на воздушном транспорте.

Примерные темы сообщений

1. Особенности организации контактной зоны предприятия сервиса на воздушном транспорте.
2. Механизм осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в сфере воздушного транспорта.

Тема 6. Оплата труда на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Проектирование заработной платы на предприятиях сервиса на воздушном транспорте: минимальная заработная плата, номинальная заработная плата, реальная заработная плата.
2. Функции заработной платы на предприятиях сервиса на воздушном транспорте: воспроизводственная функция, стимулирующая функция, измерительно-распределительная функция.

Примерные темы сообщения

1. Тарифная система оплаты труда на предприятиях сервиса на воздушном транспорте.
2. Тарифные ставки, тарифные сетки.

Тема 7. Технологии мотивации персонала на воздушном транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Мотивация работника на предприятиях сервиса на воздушном транспорте и результаты работы.
2. Мотивация и ответственность.
3. Принципы воздействия на мотивацию людей на предприятиях сервиса на воздушном транспорте.

Примерные темы сообщения

1. Социальный контроль в сфере труда на предприятиях сервиса на воздушном транспорте.
2. Понятие дисциплины и дисциплинарных отношений на предприятиях сервиса на воздушном транспорте.
3. Различные виды мотиваций, применяемых в сервисных организациях на воздушном транспорте.

Тема 8. Технологии разрешения конфликтных ситуаций на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Определение и сущность конфликта.
2. Понятие конфликта на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
3. Объективные и субъективные причины возникновения конфликтов в процессе сервисного обслуживания на борту.

Примерные темы сообщения

1. Разрешение конфликтных ситуаций на предприятиях сервиса на воздушном транспорте: основные стратегии.
2. Направления сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта в соответствии с этнокультурными, религиозными традициями населения.

Тема 9. Проектирование себестоимости услуг на воздушном транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Теоретические основы себестоимости продукции на воздушном транспорте.
2. Методика расчета себестоимости услуг в сфере воздушного транспорта.
3. Факторы, влияющие на себестоимость услуг на предприятиях сервиса на воздушном транспорте.

Примерные темы сообщения

1. Формирование постоянных расходов на предприятиях сервиса на воздушном транспорте.
2. Формирование переменных расходов на предприятиях сервиса на воздушном транспорте.

Тема 10. Ценообразование услуг на воздушном транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Теоретические аспекты ценообразования услуг в сфере воздушного транспорта.
2. Стратегии ценообразования услуг на воздушном транспорте. Формирование транспортных тарифов.

Примерные темы сообщения

1. Государственное регулирование цен на авиаперевозки.
2. Ценовая политика на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

Тема 11. Технологии проведения исследования предоставления услуг в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Разработка плана проведения исследования на предприятиях сервиса на воздушном транспорте.
2. Анализ внешней и внутренней информации на предприятиях сервиса на воздушном транспорте.
3. Выбор типа исследования.

Примерные темы сообщения

1. Выбор метода сбора данных на предприятиях сервиса на воздушном транспорте.
2. Расчет выборки на предприятиях сервиса на воздушном транспорте.
3. Осуществление сбора данных на предприятиях сервиса на воздушном транспорте.

Тема 12. Технологии определения клиентов в сфере услуг на рынке авиаперевозок

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Клиент как объект маркетингового исследования услуг на воздушном транспорте.
2. Клиент на рынке бизнес-путешествий в сфере воздушном транспорте.

Примерные темы сообщения

1. Клиент на рынке путешествий в сфере воздушном транспорте. Клиент на рынке услуг в сфере грузовых авиаперевозок.

Тема 13. Современные технологии сегментирования услуг в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Сегментация рынка на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта, рыночный сегмент, признаки и объекты сегментации.
2. Выбор целевых рынков для предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.
3. Позиционирование для предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта: понятие, этапы, виды.

Примерные темы сообщения

1. Сегментация пассажиров на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта по дальности полета.
2. Сегментация пассажиров на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта по культуре страны рождения.
3. Сегментация рынка на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта по целям путешествия.

Тема 14. Технологии оказания услуг на рынке грузовых авиаперевозок

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Особенности рынка услуг в сфере грузовых авиаперевозок.
2. Типы услуг/грузов на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщения

1. Выбор того или иного вида транспорта.
2. Государственное регулирование услуг грузовых авиаперевозок.

Семестр 4

Тема 15. Технологии бизнес-планирования на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта в управлении цепями поставок

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие, цели, задачи и технологии планирования на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

2. Процесс планирования цепей поставок на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта и место в этом процессе планирования транспортных операций.

3. Понятие адаптивного планирования цепей поставок на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщения

1. Содержание бизнес-плана на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

2. Требования к оформлению бизнес-плана на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

Тема 16. Технологии транспортных операций на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Особенности бизнес-планирования транспортных операций в управлении цепями поставок на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

2. Проблемы и перспективы развития бизнес планирования в цепях поставок на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта в России.

Примерные темы сообщения

1. Транспортные операции на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта и их элементы.

2. Показатели работы авиатранспорта.

Тема 17. Технология бизнес-планирования в сфере сервиса в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Бизнес-план – инструмент обоснования инвестиционных проектов.

2. Стратегия бизнес-единицы и общефирменная стратегия на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

3. Современная технология бизнес-планирования на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

4. Структура и содержание бизнес-плана на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщения

1. Особенности внедрения бизнес-плана на рынке услуг.

2. Оценка уровня составления бизнес-плана.

Типовые задания для круглого стола

1. Инновации в сфере сервиса в сфере воздушного транспорта.
2. Контактная зона сервисных процессов в сфере воздушного транспорта.
3. Региональные особенности сервисных услуг в сфере воздушного транспорта.
4. Технологии неавиационной сервисной деятельности в аэропорту.
5. Проблемы качества предоставления услуг в сфере воздушного транспорта.
6. Современные технологии обслуживания пассажиров в сфере воздушного транспорта.

Представленные темы носят общий характер. Участники круглого стола могут выбрать направление представленных тем и в рамках выбранных направлений подготовить доклады для выступления. Основная задача – развитие коммуникативных навыков обучающихся, а также провести практические исследования.

Тема 18. Технологии охвата рынка для предоставления сервисных услуг в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Технологии охвата рынка предприятиями сервиса в сфере воздушного транспорта.
2. Недифференцированный маркетинг, дифференцированный маркетинг, концентрированный маркетинг на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщения

1. Факторы, влияющие на выбор стратегии охвата рынка на предприятиями сервиса в сфере воздушного транспорта.
2. Позиционирование услуг и авиакомпаний в целях достижения конкурентных преимуществ.

Тема 19. Разработка технического задания и концепции мероприятия на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Создание технического задания (брифа) на мероприятие на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
2. Основные разделы брифа на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

3. Понятие концепции.

Примерные темы сообщения

1. Основные разделы концепции на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
2. Функции концепции на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

3. Требования к концепции на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

Тема 20. Проектирование услуги авиакомпании

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Определение услуги авиакомпании.
2. Методы анализа услуги авиапредприятия.

Примерные темы сообщения

1. Теория жизненного цикла услуги на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

2. Бостонская матрица.
3. Матрица Ансоффа.

Тема 21. Технологии обслуживания пассажиров в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Специфика обслуживания пассажиров на воздушном транспорте.
2. Типичные ошибки авиакомпаний при определении стратегии обслуживания.

Примерные темы сообщения

1. Сервисные услуги в сфере воздушного транспорта: основные.
2. Сервисные услуги в сфере воздушного транспорта: дополнительные.

Тема 22. Контроль качества сервиса авиакомпании

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие «качества продукции», услуги.
2. Показатели качества предоставления услуг в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщения

1. Методика определения качества обслуживания в сфере воздушного транспорта.
2. Оценка качества сервиса в сфере воздушного транспорта.

Тема 23. Обеспечение безопасности сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие безопасности в сервисных организациях в сфере воздушного транспорта.
2. Основные угрозы и риски на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

3. Виды безопасности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщения

1. Общие требования к комплексу технических средств безопасности в сфере воздушного транспорта.
2. Технические меры обеспечения безопасности в аэропорту.
3. Система договоров обеспечения безопасности предприятия сервиса.

Тема 24. Технологии сервисной деятельности на воздушном транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Парк воздушных судов.
2. Количество посадочных мест.
3. Конфигурация салона воздушного судна.

Примерные темы сообщения

1. Частота полетов и время вылета.
2. Наличие в продаже свободных мест.
3. Регулярность полетов и точность расписании.

Тема 25. Прогнозирование сервисных услуг на воздушном транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Прогнозирование сервисных услуг и виды прогнозов.
2. Методы прогнозирования сервисных услуг на воздушном транспорте.

Примерные темы сообщения

1. Практические основы прогнозирования сервисных услуг на воздушном транспорте.
2. Специфика прогнозирования сервисных услуг на воздушном транспорте.

Тема 26. Рекламные стратегии в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие «реклама», её виды, структура.
2. Специфика рекламы на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
3. Методика оценки эффективности рекламной компании услуг на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщения

1. Печатная реклама.
2. Деловая реклама.
3. Прямая рассылка.
4. Наружная реклама.

Тема 27. Методы оценки конкурентоспособности услуг в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие «конкурентоспособность», её структура.
2. Определение конкурентоспособности услуг в сфере воздушного транспорта.

3. Методика оценки конкурентоспособности услуг экономическими, маркетинговыми и социологическими инструментами в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщения

1. Внешние и внутренние факторы организации, влияющие на конкурентоспособность услуг в сфере воздушного транспорта.

Тема 28. Коммуникационные технологии в сфере услуг на воздушном транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие «коммуникация», коммуникационные процессы.
2. Основные типы социальных коммуникаций в сфере услуг на воздушном транспорте.

3. Детерминанты массовой коммуникации в сфере услуг на воздушном транспорте.

Примерные темы сообщения

1. Основные функции массовой коммуникации в сфере услуг на воздушном транспорте.

2. Роль массовой коммуникации в сервисной деятельности на воздушном транспорте.

Тема 29. Разработка бренда услуг авиакомпании

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие бренда услуг авиакомпании.
2. Процессы создания бренда услуг авиакомпании.
3. Создание имиджа аэропортового комплекса.

Примерные темы сообщения

1. Узнаваемость бренда услуги, его финансовая окупаемость на воздушном транспорте.

Тема 30. Маркетинговое позиционирование услуг аэропортовых комплексов

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Тенденции развития услуг в аэропортовых комплексах.
2. Модели управления развитием услуг в аэропортовых комплексах.

Примерные темы сообщения

1. Цепочка создания стоимости услуги на воздушном транспорте.
2. Факторы, влияющие на выбор услуги в аэропортовом комплексе.

Тема 31. Технологии неавиационных услуг в аэропортовых комплексах

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Новые стратегические возможности аэропортовых комплексов в процессе организации сервисного обслуживания.

2. Дополнительные услуги в аэропортовых комплексах в процессе организации сервисного обслуживания.

3. Коммерческий сервис в аэропортовых комплексах в процессе организации сервисного обслуживания.

Примерные темы сообщения

1. Проектирование новой услуги в аэропортовых комплексах в процессе организации сервисного обслуживания.

2. Технологии работы с маломобильными группами пассажиров в аэропортовых комплексах в процессе организации сервисного обслуживания.

3. Образовательные технологии в аэропортовых комплексах в процессе организации сервисного обслуживания.

Тема 32. Инновационные технологии развития сферы сервиса на воздушном транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Инновационные технологии развития сферы сервиса.

2. Роль и значение инновационных программ для клиентов сервисной компании на воздушном транспорте.

Типовые задания

1. Взаимоотношения поставщика и потребителя в сфере услуг на воздушном транспорте.

Примерные темы сообщения

1. Определение степени эффективности инновационных программ в сфере услуг на воздушном транспорте.

Типовые задания

1. Провести маркетинговый анализ авиапредприятия по таким критериям как:

- оценка местоположения;
- количество нормного фонда;
- отзывы пассажиров;
- соответствие цены предлагаемому сервису;
- качество обслуживания;
- технологии обслуживания;
- дополнительные услуги;
- представление авиапредприятия в различной информационной среде (реклама, продвижение).

Для выполнения данного задания, рекомендуется выбрать SWOT-анализ или провести маркетинговое исследование с элементами опроса пассажиров. Полученные результаты сдать на проверку преподавателю, оформив здание в виде выполненной практической работы.

Примерный перечень вопросов к зачёту с оценкой для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Технологические процессы сервисного обслуживания на воздушном транспорте»

1. Основные принципы и задачи организации сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.
2. Технологии сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.
3. Технологические решения сервисного обслуживания при оформлении аэропортов.
4. Особенности жизненного цикла товаров и услуг на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
5. Критерии качества работы сотрудника сервисной службы в сфере воздушного транспорта. Модель качества обслуживания.
6. Планирование сервиса на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта: объем и качество предоставляемых сервисных услуг.
7. Структурные варианты организации службы сервиса на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта. Функции службы сервиса.
8. Этапы организационного становления службы сервиса на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
9. Основные виды рисков, которые могут возникнуть на различных этапах предложения услуг на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
10. Основные этапы процесса разработки предложения сервисных услуг в сфере воздушного транспорта.
11. Процесс формирования объема предлагаемых сервисных услуг в сфере воздушного транспорта.
12. Критерии качества работы сотрудника сервисной службы на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
13. Контроль удовлетворенного потребителя на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
14. Методы разработки и анализа процесса взаимодействия покупателя и продавца на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
15. Основные методы анализа качества в сфере сервисных услуг на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
16. Модель качества обслуживания на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта. Функции службы сервиса.
17. Создание технического задания на мероприятие на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
18. Требования к концепции на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта. Концепция и бренд.
19. Проведение мероприятия на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

20. Оказание услуг на борту воздушного судна.
21. Планирование форм коммуникаций в сервисе в сфере воздушного транспорта.
22. Оценка эффективности деятельности сервисного предприятия в сфере воздушного транспорта.
23. Оценка конкурентоспособности деятельности сервисного предприятия в сфере воздушного транспорта.
24. Стратегии разрешения конфликтных ситуаций на предприятии сервиса в аэропортовом комплексе.
25. Перспективные направления развития технологий сферы сервиса в сфере воздушного транспорта.
26. Основные технологии предоставления услуг в сфере воздушного транспорта.
27. Технологии обслуживания пассажиров в аэропортовом комплексе.
28. Разработка новой услуги на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта. Факторы, влияющие на создание новых услуг.
29. Основные технологии обслуживания пассажиров на борту воздушного судна.
30. Стратегии проектирования цены на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
31. Методы ценообразования на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
32. Оценка конкурентоспособности сервисных предложений на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
33. Технологии прогнозирования сервисных услуг на воздушном транспорте.
34. Основные приоритетные направления обеспечения безопасности в сервисе на воздушном транспорте.
35. Управление качеством продукции, услуг на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
36. Технологии контроля качества сервиса в сфере воздушного транспорта.
37. Технологии бизнес-планирования на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (цели, побудительные причины, задачи).
38. Востребованность сервисных услуг на воздушном транспорте.
39. Инновационные технологии сервисного обслуживания на рынке воздушного транспорта.
40. Технологии реализации услуг в аэропорту.
41. Показатели, используемые при проектировании программы на различных предприятиях сферы сервиса в сфере воздушного транспорта.
42. Технологии мотивации к организации сервиса в сфере воздушного транспорта.
43. Анализ численности рабочих и служащих на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

44. Сервисные стратегии развития аэропорта.
45. Рекламирование услуг авиакомпаний.
46. Дисконтные программы авиакомпаний.
47. Проведение развлекательных мероприятий на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
48. Разработка технического задания для проведения корпоративного праздника на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
49. Технологии ресторанного обслуживания на борту воздушного судна.
50. Технологии организации туристской деятельности в аэропортовом комплексе.

Примерный перечень вопросов к экзамену для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Технологические процессы сервисного обслуживания на воздушном транспорте»

1. Сервис как составная часть обслуживания потребителей на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
2. Значение технологий в организациях сферы сервиса в сфере воздушного транспорта.
3. Определение сервиса в контексте практического применения на воздушном транспорте.
4. Структура персонала сервисного обслуживания на авиапредприятии.
5. Явочный, списочный, среднесписочный состав на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
6. Анализ показателей движения трудовых ресурсов на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
7. Заработная плата на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта: минимальная заработная плата, номинальная заработная плата.
8. Функции заработной платы: воспроизводственная функция, стимулирующая функция измерительно-распределительная функция.
9. Тарифная система оплаты труда на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта: тарифные ставки, тарифные сетки.
10. Мотивация работника и результаты работы на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
11. Мотивация и ответственность на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
12. Принципы воздействия на мотивацию людей на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
13. Социальный контроль в сфере труда на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
14. Определение и сущность конфликта на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

15. Понятие конфликта на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
16. Объективные и субъективные причины возникновения конфликтов в процессе сервисного обслуживания на борту воздушного судна.
17. Разрешение конфликтных ситуаций на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта: основные стратегии
18. Теоретические основы себестоимости услуг на воздушном транспорте.
19. Технология расчета себестоимости обслуживания в сфере воздушного транспорта.
20. Факторы, влияющие на себестоимость обслуживания в сфере воздушного транспорта.
21. Теоретические аспекты ценообразования на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
22. Стратегии ценообразования на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
23. Формирование транспортных тарифов.
24. Государственное регулирование цен на сервисное обслуживание в сфере авиаперевозки.
25. Ценовая политика авиапредприятия.
26. Разработка плана проведения исследования на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
27. Анализ внешней и внутренней информации на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
28. Выбор типа исследования.
29. Выбор метода сбора данных на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
30. Расчет выборки.
31. Осуществление сбора данных на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
32. Клиент как объект маркетингового исследования услуг авиакомпании.
33. Позиционирование услуг на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта: понятие, этапы, виды.
34. Сегментация пассажиров на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта по дальности полета.
35. Сегментация пассажиров на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта по культуре страны рождения
36. Сегментация рынка на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта по целям путешествия.
37. Особенности рынка сервисного обслуживания грузовых авиаперевозок.
38. Государственное регулирование сервисных услуг в сфере грузовых авиаперевозок.

39. Понятие, цели, задачи и принципы технологий обслуживания на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
40. Процесс планирования цепей поставок и место в этом процессе планирования транспортных операций.
41. Содержание бизнес-плана на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
42. Транспортные операции на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта и их элементы.
43. Бизнес-план – инструмент обоснования инвестиционных проектов на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
44. Технология организации работы команды по составлению бизнес-плана на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
45. Технологии охвата рынка на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
46. Позиционирование услуг и авиакомпании в целях достижения конкурентных преимуществ.
47. Основные задачи развития рынка услуг на воздушном транспорте в России.
48. Факторы, влияющие на структуру услуг в сфере пассажирских авиаперевозок.
49. Услуги авиакомпании на чартерных, низкобюджетных, грузовых рейсах, с общерыночной стратегией.
50. Типичные ошибки в стратегиях развития сервисного обслуживания авиакомпаний.
51. Методы анализа услуг авиапредприятия.
52. Теория жизненного цикла услуги в сфере воздушного транспорта.
53. Технологии обслуживания пассажиров на воздушном транспорте.
54. Понятие «качества продукции», услуги.
55. Показатели качества предоставления услуг в сфере воздушного транспорта.
56. Технологии определения качества обслуживания в сфере воздушного транспорта.
57. Оценка качества сервиса в сфере воздушного транспорта.
58. Понятие безопасности в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта.
59. Основные угрозы и риски в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта.
60. Общие требования к комплексу технических средств безопасности в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта.
61. Технические меры обеспечения безопасности в сервисном обслуживании в сфере воздушного транспорта.
62. Прогнозирование и виды прогнозов на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

63. Методы прогнозирования на предприятии сервиса на воздушном транспорте.
64. Практические основы прогнозирования на предприятии сервиса на воздушном транспорте.
65. Специфика прогнозирования сервисного обслуживания на воздушном транспорте.
66. Технологии развлекательного сервиса в аэропортовом комплексе.
67. Технологии оценки эффективности рекламной компании на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
68. Реклама как социальное действие на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
69. Мотивационный подход к организации сервиса в сфере воздушного транспорта.
70. Понятие «конкурентоспособность» предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта, ее структура.
71. Определение конкурентоспособности.
72. Понятие «коммуникация» на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта, коммуникационные процессы.
73. Глобализация информационных процессов.
74. Процессы создания бренда услуги авиакомпании.
75. Создание имиджа аэропортовому комплексу.
76. Узнаваемость бренда авиакомпании, его финансовая окупаемость.
77. Создание технического задания на мероприятие на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
78. Требования к концепции на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта. Концепция и бренд.
79. Проведение мероприятия на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
80. Оказание услуг на борту воздушного судна.
81. Инновации в сервисном обслуживании в аэропортовом комплексе.
82. Технологическое обеспечение сервиса в аэропортовом комплексе.
83. Взаимоотношения поставщика и потребителя в сервисном обслуживании в аэропортовом комплексе.
84. Профессиональные компетенции, необходимые для работы в сфере сервиса на воздушном транспорте.
85. Механизм самоорганизации и самообразования необходимые для работы в сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.
86. Механизм организации технологических процессов проектирования процесса сервиса, методика проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителей услуг в сфере воздушного транспорта.
87. Особенности проектирования и организации процесса сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителей услуг в сфере воздушного транспорта.

88. Особенности организации контактной зоны предприятия сервиса на воздушном транспорте.

89. Профессиональные компетенции сотрудника аэропорта при взаимодействии с пассажирами в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.

90. Направления сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта в соответствии с этнокультурными, религиозными традициями населения.

91. Технологические особенности предоставления сервисных услуг в аэропорту в сфере обслуживания пассажиров при регистрации.

92. Технологические особенности предоставления сервисных услуг в аэропорту при оказании туристических услуг.

93. Особенности планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса в сфере воздушного транспорта в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.

94. Особенности планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

95. Особенности планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса в сфере воздушного транспорта с учетом социальной политики государства.

96. Механизм осуществления контроля качества процесса сервиса в сфере воздушного транспорта, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.

Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (экзамена) по дисциплине «Технологические процессы сервисного обслуживания на воздушном транспорте»

1. Охарактеризуйте соотношение приобретенных компетенций, обеспечивающих способности к самоорганизации и самообразованию с требованиями работодателей, участвующих в организации сервисных процессов в сфере воздушного транспорта.

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

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

4. Опишите механизм взаимодействия с сотрудниками и потребителями сервисной компании в контактной зоне сервиса воздушного транспорта.

5. Охарактеризуйте этапы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса в сфере воздушного транспорта в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.

6. Охарактеризуйте этапы формирования сервисных предложений в сфере воздушного транспорта в соответствии с различными этническими, религиозными предпочтениями потребителей.

7. Опишите этапы проведения контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в сфере воздушного транспорта.

Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая в 3 семестре к изучению дисциплины «Технологические процессы сервисного обслуживания 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 «Технологические процессы сервисного обслуживания на воздушном транспорте» продолжается в 4 семестре.

Входной контроль в форме устного опроса преподаватель проводит в начале изучения тем № 1 по вопросам дисциплин, на которых базируется дисциплина «Технологические процессы сервисного обслуживания 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 «Технологические процессы сервисного обслуживания 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 технологических процессов сервисного обслуживания на воздушном транспорте.

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 зачета с оценкой и экзамена.

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 способах и средств решения проблем проектирования процесса оказания услуг в сервисе на воздушном транспорте.

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 выполнению заданий;
- подготовку к круглому столу.

Систематичность занятий предполагает равномерное распределение объема работы в течение всего предусмотренного учебным планом срока овладения дисциплиной «Технологические процессы сервисного обслуживания 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 «Технологические процессы сервисного обслуживания 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 с оценкой в третьем семестре и сдаче экзамена в четвёртом семестре, предполагающие интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении дисциплины знаний.