

**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**

**ОРГАНИЗАЦИЯ МЕЖУНАРОДНОГО ТУРИЗМА НА ВОЗДУШНОМ
ТРАНСПОРТЕ**

Направление подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность программы (профиль)
Сервис в сфере транспорта

Квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения

очная

Санкт-Петербург
2018

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 работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы работы в команде, особенности восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте при организации международного туризма; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать работу в команде, учитывать толерантное восприятие социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте при организации международного туризма; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте при разработке международных туров.
<p>Способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-5)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - теоретические основы самоорганизации и самообразования в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте при организации международного туризма; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать теоретические знания для самоорганизации и самообразования при поиске информации в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте при организации международного туризма по международному сотрудничеству в туризме; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками самоорганизации и самообразования в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте при организации международного туризма.

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
<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"> - основы разработки технологии процесса сервиса и особенностей клиентских отношений с учетом требований потребителя в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте при организации международного туризма; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя при освоении новых рынков в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте при организации международного туризма; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками разработки технологий процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте при организации международного туризма.
<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"> - основы организации процесса сервиса и проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте при формировании предложения на рынке международного туризма; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать процесс сервиса и проведение выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте при продвижении услуг международного туризма; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками организации процесса сервиса и проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте при организации международного туризма.
<p>Готовностью к планированию производственно-хозяйственной</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
<p>деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-2)</p>	<p>том числе с учетом социальной политики государства, используя инструменты маркетинга в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте при организации международного туризма;</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - планировать производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте при организации международного туризма; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте при организации международного туризма.
<p>Способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными и, историческими и религиозными традициями (ПК-8)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте при изменении тенденций в сфере международного туризма; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - диверсифицировать сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте при организации международного туризма; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками разработки различных программ обслуживания туристов в международных поездках в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте при организации международного туризма.
<p>Готовностью к работе в</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - механизм работы в контактной зоне с потребителем,

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11)	методику консультирования, согласования вида, формы и процесса сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте в области международного туризма; Уметь: - выполнять работу в контактной зоне с потребителем, консультировать, согласовывать вид, форму и процесс сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте, применяя индивидуальный подход к потребителю туристических услуг; Владеть: - навыками работы в контактной зоне с потребителем, навыками консультирования, согласования вида, формы и процесса сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте в области международного туризма.

Содержание дисциплины

Тема 1. Введение в дисциплину

Цель, задачи, объект и предмет курса. Результаты обучения и формируемые компетенции. Формы контроля знаний, умений и навыков студентов. Основные понятия курса. Общая характеристика современной сферы сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте. Современное состояние сферы услуг в России. Основные тенденции развития сферы сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте на современном этапе развития общества (для самостоятельного изучения). Субъекты международного туризма (для самостоятельного изучения). Цели и задачи международного туризма (для самостоятельного изучения). Знакомство с литературой и основными источниками информации по дисциплине (для самостоятельного изучения). Основы работы в команде, особенности восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте при организации международного туризма (для самостоятельного изучения). Основы диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте при изменении тенденций в сфере международного туризма (для самостоятельного изучения).

Тема 2. Международное сотрудничество и особенности обслуживания в туризме на транспорте, в том числе на воздушном транспорте

Сфера сервиса как составная часть рыночной экономики: сущность, задачи, функции. Значение международного туризма в современном мире. Международное сотрудничество. Основные формы международного сотрудничества в туризме на транспорте, в том числе на воздушном транспорте. Международные конференции по туризму и участие в их организации сервисных компаний на транспорте, в том числе на воздушном транспорте. Основные международные туристические организации. Основы организации процесса сервиса и проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте при формировании предложения на рынке международного туризма (для самостоятельного изучения).

Тема 3. Индустрия международного туризма и особенности обслуживания на транспорте, в том числе на воздушном транспорте

Составляющие индустрии обслуживания международного туризма на транспорте, в том числе на воздушном транспорте. Характеристика средств размещения на транспорте, в том числе на воздушном транспорте. Международная классификация средств размещения. Характеристика предприятий питания на транспорте, в том числе на воздушном транспорте. Особенности обслуживания на транспорте, в том числе на воздушном транспорте в процессе организации туристических поездок. Особенности различных видов транспорта при организации туристических поездок (для самостоятельного изучения). Основы разработки технологии процесса сервиса и особенностей клиентских отношений с учетом требований потребителя в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте при организации международного туризма (для самостоятельного изучения). Основы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства, используя инструменты маркетинга в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте при организации международного туризма (для самостоятельного изучения).

Тема 4. Организация международной туристической деятельности и особенности обслуживания в туризме на транспорте, в том числе на воздушном транспорте

Основные субъекты в обслуживании международного туристического бизнеса в процессе организации туристических поездок транспортом, в том числе воздушным транспортом. Туроператор в процессе обслуживания в туристическом международном бизнесе при организации туристических

поездок транспортом, в том числе воздушным транспортом. Функции туроператора в процессе обслуживания в туристическом международном бизнесе при организации туристических поездок транспортом, в том числе воздушным транспортом. Турагент в процессе обслуживания в туристическом международном бизнесе при организации туристических поездок транспортом, в том числе воздушным транспортом. Функции турагента в процессе обслуживания в туристическом международном бизнесе при организации туристических поездок транспортом, в том числе воздушным транспортом. Взаимодействие субъектов туристического бизнеса при организации международного туризма. Механизм работы в контактной зоне с потребителем, консультирование, согласование вида, формы и процесса сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте в области международного туризма (для самостоятельного изучения).

Тема 5. Рынок международного туризма и особенности обслуживания в туризме на транспорте, в том числе на воздушном транспорте

Основные рынки международного туризма. Характеристика основных направлений международных туров транспортом, в том числе воздушным транспортом. Туристический спрос на направления путешествий транспортом, в том числе воздушным транспортом. Факторы туристического спроса на направления путешествий транспортом, в том числе воздушным транспортом. Сегментация направлений путешествий транспортом, в том числе воздушным транспортом. Виды прогнозов и методы прогнозирования направления путешествий транспортом, в том числе воздушным транспортом. Виды международного туризма и формы обслуживания на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Туристское предложение (для самостоятельного изучения).

Тема 6. Правовое регулирование международного туризма на транспорте, в том числе на воздушном транспорте

Государственное регулирование туризма. Задачи государственного регулирования обслуживания в туризме. Механизмы государственного регулирования обслуживания в туризме на транспорте, в том числе на воздушном транспорте. Правовые основы международного туризма. Правовые основы обслуживания в международном туризме на транспорте, в том числе на воздушном транспорте. Договорные отношения с иностранными партнерами в сфере обслуживания на транспорте, в том числе на воздушном транспорте. Теоретические основы самоорганизации и самообразования в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте при организации международного туризма (для самостоятельного изучения).

Тема 7. Менеджмент и маркетинг в организации международного туризма и особенности обслуживания на транспорте, в том числе на воздушном транспорте

Особенности менеджмента в туризме и организация обслуживания на транспорте, в том числе на воздушном транспорте. Функции менеджмента в туризме и организации обслуживания на транспорте, в том числе на воздушном транспорте. Виды менеджмента в туризме и организации обслуживания на транспорте, в том числе на воздушном транспорте. Внешняя среда туристической организации и особенности взаимодействия на международном рынке в сфере транспорта, в том числе воздушного транспорта. Внутренняя среда туристической организации и особенности взаимодействия на международном рынке в сфере транспорта, в том числе воздушного транспорта. Организация и проведение SWOT- анализа в туризме в сфере транспорта, в том числе воздушного транспорта. Основные задачи организации и проведения маркетинга в туризме и особенности обслуживания в сфере транспорта, в том числе воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 8. Информационные технологии в международном туризме на транспорте, в том числе на воздушном транспорте

Роль информации в современном международном туризме. Роль информационных технологий в современном международном туризме на транспорте, в том числе на воздушном транспорте. Использование глобальных систем бронирования в международном туризме. Использование глобальных систем бронирования, как одной из форм обслуживания в международном туризме на транспорте, в том числе на воздушном транспорте. Международные сайты бронирования как форма обслуживания в международном туризме (для самостоятельного изучения).

Тема 9. Безопасность международного туризма и особенности безопасного обслуживания на транспорте, в том числе на воздушном транспорте

Основы безопасности в международном туризме. Основы безопасности в процессе обслуживания в международном туризме на транспорте, в том числе на воздушном транспорте. Роль международного сообщества в обеспечении безопасности путешественников на транспорте, в том числе на воздушном транспорте. Роль международного сообщества в обеспечении безопасного обслуживания путешественников на транспорте, в том числе на воздушном транспорте. Формальности в процессе обслуживания в туризме на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

Практические занятия

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
1	Практическое занятие № 1. «Современное состояние международного туризма»	2
1	Практическое занятие № 2. «Роль международного туризма в современном мире»	2
1	Практическое занятие № 3. «Характеристика современной сферы сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте»	2
2	Практическое занятие № 4. «Политика государств в области международного туризма»	2
2	Практическое занятие № 5. «Формы сотрудничества в международном туризме на транспорте, в том числе на воздушном транспорте»	2
3	Практическое занятие № 6. «Туризм как индустрия международного туризма на транспорте, в том числе на воздушном транспорте»	2
3	Практическое занятие № 7. «Индустрия развлечений и экскурсионного обслуживания в сфере международного туризма на транспорте, в том числе на воздушном транспорте»	2
4	Практическое занятие № 8. «Основные субъекты в обслуживании международного туристического бизнеса в процессе организации туристических поездок транспортом, в том числе воздушным транспортом»	2
4	Практическое занятие № 9. «Функции туроператора в процессе обслуживания в туристическом международном бизнесе при организации туристических поездок транспортом, в том числе воздушным транспортом»	2
4	Практическое занятие № 10. «Функции турагента в процессе обслуживания в туристическом международном бизнесе при организации туристических поездок	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	транспортом, в том числе воздушным транспортом»	
5	Практическое занятие № 11. «Рынки международного туризма и обслуживание на транспорте, в том числе на воздушном транспорте»	2
5	Практическое занятие № 12. «Факторы туристического спроса на направления путешествий транспортом, в том числе воздушным транспортом»	2
5	Практическое занятие № 13. «Виды международного туризма и формы обслуживания на транспорте, в том числе на воздушном транспорте»	2
6	Практическое занятие № 14. «Государственное регулирование туризма: задачи и механизмы»	2
6	Практическое занятие № 15. «Механизмы государственного регулирования обслуживания в туризме на транспорте, в том числе на воздушном транспорте»	2
6	Практическое занятие № 16. «Оформление сделок купли-продажи туристских услуг в процессе обслуживания в туризме на транспорте, в том числе на воздушном транспорте»	2
7	Практическое занятие № 17. «Особенности менеджмента в туризме и организация обслуживания на транспорте, в том числе на воздушном транспорте»	2
7	Практическое занятие № 18. «Функции менеджмента в туризме и организации обслуживания на транспорте, в том числе на воздушном транспорте»	2
7	Практическое занятие № 19. «Виды менеджмента в туризме и организации обслуживания на транспорте, в том числе на воздушном транспорте»	2
8	Практическое занятие № 20. «Роль информации в современном международном туризме»	2
8	Практическое занятие № 21. «Роль	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	информационные технологии в современном международном туризме на транспорте, в том числе на воздушном транспорте»	
8	Практическое занятие № 22. «Использование глобальных систем бронирования, как одной из форм обслуживания в международном туризме на транспорте, в том числе на воздушном транспорте»	2
9	Практическое занятие № 23. «Обеспечение безопасности в туризме со стороны международного сообщества» Подготовка к круглому столу	2
9	Практическое занятие № 24. «Основы безопасности в международном туризме на транспорте, в том числе на воздушном транспорте»	2
9	Практическое занятие № 25. «Поведение в экстремальных ситуациях в туристических поездках на транспорте, в том числе на воздушном транспорте»	2
9	Практическое занятие № 26. «Роль международного сообщества в обеспечении безопасности путешественников на транспорте, в том числе на воздушном транспорте»	2
9	Практическое занятие № 27. «Роль международного сообщества в обеспечении безопасного обслуживания путешественников на транспорте, в том числе на воздушном транспорте»	2
Итого по дисциплине		54

Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1	1. Изучение теоретического материала по теме: «Введение в дисциплину»	2

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	<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>	
2	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Международное сотрудничество и особенности обслуживания в туризме на транспорте, в том числе 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>	2
3	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Индустрия международного туризма и особенности обслуживания на транспорте, в том числе на воздушном транспорте»</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>	3
4	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Организация международной туристической деятельности и особенности обслуживания в туризме на транспорте, в том числе на воздушном транспорте»</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>	3
5	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Рынок международного туризма и особенности обслуживания в туризме на транспорте, в том числе на воздушном транспорте»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой</p>	3

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	<p>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>	
6	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Правовое регулирование международного туризма на транспорте, в том числе на воздушном транспорте» 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>	3
7	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Менеджмент и маркетинг в организации международного туризма и особенности обслуживания на транспорте, в том числе 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>	3
8	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Информационные технологии в международном туризме на транспорте, в том числе на воздушном транспорте» 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>	3
9	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Безопасность международного туризма и особенности безопасного обслуживания на транспорте, в том числе на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой</p>	5

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	по вопросам для самостоятельной подготовки [1-17]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к круглому столу.	
Итого по дисциплине		27

Курсовые работы

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1 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

2 Сенин, В.С. Организация международного туризма [Электронный ресурс] : учебник / В.С. Сенин. — Электрон. дан. — Москва : Финансы и статистика, 2014. — 400 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/69213/#1> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2018)

3 Социально-культурный сервис и туризм на транспорте: Программа, планы семинарских занятий и методические указания по изучению курса. Для студ. ГФ очной и заочной форм обучения квалификация (степень) выпускника: бакалавр [электронный ресурс, текст] / Казанков А.П., сост., Каневская М.А., сост. - СПб. : ГУГА, 2015. – 48 с. - Количество экземпляров 80.

б) дополнительная литература:

4 Дехтярь, Г.М. Индустрия туризма: Правовые основы социально-культурного сервиса и туризма [Электронный ресурс] : учебное пособие / Г.М. Дехтярь. — Электрон. дан. — Москва : Финансы и статистика, 2008. — 415 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/53810/#1> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2018)

5 Кравченко, И.Н. Проектирование предприятий технического сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / И.Н. Кравченко, А.В. Коломейченко, А.В. Чепурин, В.М. Корнеев. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург : Лань, 2015. — 352 с. — ISBN 978-5-8114-1814-5 - Режим

доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/56166/#1> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2018)

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: 11.01.2018).

7 **Официальный сайт Министерства финансов РФ** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.minfin.ru/ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018).

8 **Официальный сайт Федеральной налоговой службы** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.nalog.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018).

9 **Официальный сайт Федеральной антимонопольной службы** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.fas.gov.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018).

10 **Официальный сайт Банка России** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.cbr.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018).

11 **Официальный сайт журнала «Вопросы экономики»** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.voprosy.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018).

12 **Официальный сайт национального исследовательского университета Высшая школа экономики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.hse.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018).

13 **Официальный сайт фондовой московской биржи РТС** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.rts.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018).

14 **Официальный сайт Международного валютного фонда** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.imf.org/external/russian/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018).

15 **Официальный сайт Всемирного банка фонда** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.worldbank.org/eca/russian/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018).

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

16 **Библиотека СПбГУ ГА** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018).

17 **Российская национальная библиотека** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.nlr.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018)

7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебно-методический кабинет с офисным оборудованием для оперативного размножения иллюстративного и раздаточного материала (аудитория № 322), аудитории 315а, 319, оборудованные для проведения практических работ средствами оргтехники, компьютерами с выходом в Интернет.

Компьютеры с выходом в интернет (ауд. 322, 105, 400).

Мультимедийный проектор, экран (ауд. 319).

Балльно - рейтинговая оценка текущего контроля успеваемости и знаний студентов

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 академических часа. Вид промежуточного контроля – экзамен в 6 семестре.

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

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядков ый номер недели с начала семестра)	При- меча- ние
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
Лекция 10 (Тема 5)	1	1,5	8	—
Практическое занятие 11	1	1,5	9	—
Практическое занятие 12	1	1,5	9	—
Практическое занятие 13	1	1,5	10	—
Лекция 11 (Тема 6)	1	1,5	10	—
Лекция 12 (Тема 6)	1	1,5	10	—
Практическое занятие 14	1	1,5	11	—
Практическое занятие 15	1	1,5	11	—
Практическое занятие 16	1	1,5	12	—
Лекция 13 (Тема 7)	1	1,5	12	—
Лекция 14 (Тема 7)	1	1,5	12	—
Практическое занятие 17	1	1,5	13	—
Практическое занятие 18	1	1,5	13	—
Практическое занятие 19	1	1,5	14	—
Лекция 15 (Тема 8)	1	1,5	14	—
Лекция 16 (Тема 8)	1	1,5	14	—
Практическое занятие 20	1	1,5	15	—
Практическое занятие 21	1	1,5	15	—
Практическое занятие 22	1	1,5	16	—
Лекция 17 (Тема 9)	1	1,5	16	—
Лекция 18 (Тема 9)	1	1,5	16	—
Практическое занятие 23	1	1,5	17	—
Практическое занятие 24	1	1,5	17	—
Практическое занятие 25	1	1,5	18	—
Практическое занятие 26	1	1,5	18	—
Практическое занятие 27	1	4	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	—	—

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		
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. Ведение лекционного конспекта – 0,2 балла. Активное участие в обсуждении дискуссионных вопросов в ходе лекции – до 0,3 балла.

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается в 1 балл. Сообщение – до 0,3 балла. Устный опрос – до 0,2 баллов. Участие в обсуждении вопросов круглого стола – до 2,5 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. Многообразие потребностей и различные подходы к их классификации.
2. Понятие и свойства услуг. Особенности услуг по сравнению с товарами.
3. Особенности и противоречия сервисной деятельности.

Вопросы входного контроля по дисциплине: «Роль и место сервисных услуг на транспорте в современной экономике»:

1. Сервис в информационном обществе.
2. Стратегия развития информационного общества в России.
3. Сущность общественного производства, определение и взаимосвязь материального и нематериального производства.

Вопросы входного контроля по дисциплине: «Экономика»:

1. Блага, общая и предельная полезность блага.
2. Потребности, ресурсы, экономические потребности и блага, экономический выбор, экономические отношения, экономическая политика и ее цели.
3. Основные положения и методы экономических наук при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах.

Вопросы входного контроля по дисциплине: «Сервисная деятельность на воздушном транспорте»:

1. Государственное регулирование сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.
2. Услуга и ее специфика как товара в сфере воздушного транспорта.
3. Социокультурные услуги в сфере воздушного транспорта.

Вопросы входного контроля по дисциплине: «Мировая экономика и международные экономические отношения»:

1. Конъюнктура мирового рынка сервисных услуг на воздушном транспорте.
2. Мировой рынок сервисных услуг на воздушном транспорте.
3. Структура мировой торговли и ее влияние на процесс развития сервисных предприятий в сфере воздушного транспорта.

Вопросы входного контроля по дисциплине: «Экономика и организация сервисного обслуживания на мировом рынке»:

1. Структура мирового экспорта услуг.
2. Россия на мировом рынке услуг.
3. Проблемы регулирования международной торговли услугами.

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

Тема 1. Введение в дисциплину

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Цель, задачи, объект и предмет курса.

2. Результаты обучения и формируемые компетенции.
3. Формы контроля знаний, умений и навыков студентов.
4. Основные понятия курса.
5. Общая характеристика современной сферы сервиса на воздушном транспорте.

Примерные темы сообщений

1. Современное состояние сферы услуг в России.
2. Основные тенденции развития сферы сервиса на воздушном транспорте на современном этапе развития общества.
3. Субъекты международного туризма. Цели и задачи международного туризма.
4. Знакомство с литературой и основными источниками информации по дисциплине.
5. Основы работы в команде, особенности восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте при организации международного туризма.
6. Основы диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте при изменении тенденций в сфере международного туризма.

Тема 2. Международное сотрудничество и особенности обслуживания в туризме на транспорте, в том числе на воздушном транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Сфера сервиса как составная часть рыночной экономики: сущность, задачи, функции.
2. Значение международного туризма в современном мире.
3. Международное сотрудничество.
4. Основные формы международного сотрудничества в туризме на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

Примерные темы сообщений

1. Международные конференции по туризму и участие в их организации сервисных компаний на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
2. Основные международные туристические организации.
3. Основы организации процесса сервиса и проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте при формировании предложения на рынке международного туризма.

Тема 3. Индустрия международного туризма и особенности обслуживания на транспорте, в том числе на воздушном транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Составляющие индустрии обслуживания международного туризма на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

2. Характеристика средств размещения, в том числе и на воздушном транспорте.

3. Международная классификация средств размещения.

4. Характеристика предприятий питания, в том числе и на воздушном транспорте.

5. Особенности обслуживания на воздушном транспорте в процессе организации туристических поездок.

Примерные темы сообщений

1. Особенности различных видов транспорта при организации туристических поездок.

2. Основы разработки технологии процесса сервиса и особенностей клиентских отношений с учетом требований потребителя в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте при организации международного туризма.

3. Основы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства, используя инструменты маркетинга в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте при организации международного туризма.

Тема 4. Организация международной туристической деятельности и особенности обслуживания в туризме на транспорте, в том числе на воздушном транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Основные субъекты в обслуживании международного туристического бизнеса в процессе организации туристических поездок на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

2. Туроператор в процессе обслуживания в туристическом международном бизнесе при организации туристических поездок на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

3. Функции туроператора в процессе обслуживания в туристическом международном бизнесе при организации туристических поездок на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

Примерные темы сообщений

1. Турагент в процессе обслуживания в туристическом международном бизнесе при организации туристических поездок на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

2. Функции турагента в процессе обслуживания в туристическом международном бизнесе при организации туристических поездок на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

3. Взаимодействие субъектов туристического бизнеса при организации международного туризма.

4. Механизм работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и процесса сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте в области международного туризма.

Тема 5. Рынок международного туризма и особенности обслуживания в туризме на транспорте, в том числе на воздушном транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Основные рынки международного туризма.

2. Характеристика основных направлений международных туров на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

3. Туристический спрос на направления путешествий на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

4. Факторы туристического спроса на направления путешествий на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

Примерные темы сообщений

1. Сегментация направлений путешествий на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

2. Виды прогнозов и методы прогнозирования направления путешествий на транспорте, в том числе на воздушном транспорте ортом.

3. Виды международного туризма и формы обслуживания на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

4. Туристское предложение.

Тема 6. Правовое регулирование международного туризма на транспорте, в том числе на воздушном транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Государственное регулирование туризма.

2. Задачи государственного регулирования обслуживания в туризме.

3. Механизмы государственного регулирования обслуживания в туризме на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

Примерные темы сообщений

1. Правовые основы международного туризма.

2. Правовые основы обслуживания в международном туризме на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

3. Договорные отношения с иностранными партнерами в сфере обслуживания на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

4. Теоретические основы самоорганизации и самообразования в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте при организации международного туризма.

Тема 7. Менеджмент и маркетинг в организации международного туризма и особенности обслуживания на транспорте, в том числе на воздушном транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Особенности менеджмента в туризме и организация обслуживания на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

2. Функции менеджмента в туризме и организации обслуживания на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

3. Виды менеджмента в туризме и организации обслуживания на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

Примерные темы сообщений

1. Внешняя среда туристической организации и особенности взаимодействия на международном рынке на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

2. Внутренняя среда туристической организации и особенности взаимодействия на международном рынке на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

3. Организация и проведение SWOT- анализа в туризме на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

4. Основные задачи организации и проведения маркетинга в туризме и особенности обслуживания на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

Тема 8. Информационные технологии в международном туризме на транспорте, в том числе на воздушном транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Роль информации в современном международном туризме.

2. Роль информационных технологий в современном международном туризме на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

3. Использование глобальных систем бронирования в международном туризме.

Примерные темы сообщений

1. Использование глобальных систем бронирования, как одной из форм обслуживания в международном туризме на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

2. Международные сайты бронирования как форма обслуживания в международном туризме.

Тема 9. Безопасность международного туризма и особенности безопасного обслуживания на транспорте, в том числе на воздушном транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Основы безопасности в международном туризме.

2. Основы безопасности в процессе обслуживания в международном туризме на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

Примерные темы сообщений

1. Роль международного сообщества в обеспечении безопасности путешественников на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

2. Роль международного сообщества в обеспечении безопасного обслуживания путешественников на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

3. Формальности в процессе обслуживания в туризме на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

Типовые задания для круглого стола

Проведение круглого стола направлено на формирование у студентов знаний в области безопасности в процессе обслуживания в международном туризме на транспорте, в том числе на воздушном транспорте в связи с террористической угрозой. Предполагается выступление студентов с докладами, обсуждение, дискуссии.

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

1. Основы безопасности в международном туризме.
2. Основы безопасности в процессе обслуживания в международном туризме на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
3. Роль международного сообщества в обеспечении безопасности путешественников на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
4. Участие в дискуссии, краткие выступления:
5. Роль международного сообщества в обеспечении безопасного обслуживания путешественников на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
6. Формальности в процессе обслуживания в туризме на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
7. Основы организации процесса международного туристического сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

Примерный перечень вопросов к экзамену для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Организация международного туризма на воздушном транспорте»

1. Общая характеристика современной сферы сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

2. Современное состояние сферы услуг в России.
3. Субъекты международного туризма.
4. Основы работы в команде, особенности восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте при организации международного туризма.
5. Основы диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте при изменении тенденций в сфере международного туризма.
6. Сфера сервиса как составная часть рыночной экономики: сущность, задачи, функции.
7. Значение международного туризма в современном мире.
8. Основные формы международного сотрудничества в туризме на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
9. Международные конференции по туризму и участие в их организации сервисных компаний на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
10. Основы организации процесса сервиса и проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте при формировании предложения на рынке международного туризма.
11. Составляющие индустрии обслуживания международного туризма на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
12. Характеристика средств размещения на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
13. Характеристика предприятий питания на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
14. Особенности обслуживания на воздушном транспорте в процессе организации туристических поездок.
15. Особенности различных видов транспорта при организации туристических поездок.
16. Основы разработки технологии процесса сервиса и особенностей клиентских отношений с учетом требований потребителя в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте при организации международного туризма.
17. Основы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте при организации международного туризма.
18. Основы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса с учетом социальной политики государства, используя инструменты маркетинга в сфере сервисной

деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте при организации международного туризма.

19. Основные субъекты в обслуживании международного туристического бизнеса в процессе организации туристических поездок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

20. Функции туроператора в процессе обслуживания в туристическом международном бизнесе при организации туристических поездок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

21. Функции турагента в процессе обслуживания в туристическом международном бизнесе при организации туристических поездок транспортом, в том числе воздушным транспортом.

22. Взаимодействие субъектов туристического бизнеса при организации международного туризма.

23. Механизм работы в контактной зоне с потребителем на транспорте, в том числе на воздушном транспорте в области международного туризма.

24. Механизм консультирования, согласования вида, формы и процесса сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте в области международного туризма.

25. Основные рынки международного туризма.

26. Характеристика основных направлений международных туров транспортом, в том числе воздушным транспортом.

27. Факторы туристического спроса на направления путешествий транспортом, в том числе воздушным транспортом.

28. Сегментация направлений путешествий транспортом, в том числе воздушным транспортом.

29. Виды прогнозов и методы прогнозирования направления путешествий транспортом, в том числе воздушным транспортом.

30. Виды международного туризма и формы обслуживания на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

31. Задачи государственного регулирования обслуживания в туризме.

32. Механизмы государственного регулирования обслуживания в туризме на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

33. Правовые основы обслуживания в международном туризме на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

34. Договорные отношения с иностранными партнерами в сфере обслуживания на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

35. Теоретические основы самоорганизации и самообразования в сфере сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте при организации международного туризма.

36. Функции менеджмента в туризме и организации обслуживания на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

37. Внешняя среда туристической организации и особенности взаимодействия на международном рынке на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

38. Внутренняя среда туристической организации и особенности взаимодействия на международном рынке на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

39. Организация и проведение SWOT- анализа в туризме на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

40. Роль информационных технологий в современном международном туризме на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

41. Использование глобальных систем бронирования, как одной из форм обслуживания в международном туризме на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

42. Международные сайты бронирования как форма обслуживания в международном туризме.

43. Основы безопасности в процессе обслуживания в международном туризме на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

44. Роль международного сообщества в обеспечении безопасного обслуживания путешественников на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

45. Формальности в процессе обслуживания в туризме на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (экзамена) по дисциплине «Организация международного туризма на воздушном транспорте»

1. Вы являетесь работником предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта. Каким образом вы будете работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия?

2. Вы являетесь работником предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта. Каким образом вы будете проявлять способность к самообразованию и саморазвитию?

3. Вы занимаете определённую должность в организационной структуре предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта. Каким образом вы будете разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя?

4. Вы являетесь руководителем предприятия сервиса в сфере авиатранспорта. Каким образом вы будете организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя?

5. Вы занимаете определённую должность в организационной структуре предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта. Каким образом вы будете планировать производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учётом социальной политики государства?

6. Охарактеризуйте этапы организации работы в команде, учитывая толерантное восприятие социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте при организации международного туризма.

7. Охарактеризуйте механизм использования теоретических знаний для самоорганизации и самообразования при поиске информации в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте в процессе организации международного туризма по международному сотрудничеству в туризме.

8. Охарактеризуйте механизм диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями на воздушном транспорте в процессе организации международного туризма.

9. Охарактеризуйте этапы организации работы в контактной зоне с потребителем, методику консультирования, согласования вида, формы и процесса сервиса на воздушном транспорте, применяя индивидуальный подход к потребителю туристических услуг.

Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая в 6 семестре к изучению дисциплины «Организация международного туризма 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.

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

Основными видами аудиторной работы студентов 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 «Организация международного туризма 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 организации международного туризма 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 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 технических явлений, о способов и средств решения проблем организации международного туризма предприятий сервиса 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 круглому столу.

Систематичность занятий предполагает равномерное распределение объема работы в течение всего предусмотренного учебным планом срока овладения дисциплиной «Организация международного туризма 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 «Организация международного туризма 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 экзамена в шестом семестре, предполагающая интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении дисциплины знаний.