

## АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	<b>ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСА В АЭРОПОРТУ И НА ВОЗДУШНОМ СУДНЕ</b>
Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Направленность программы (профиль)	Сервис в сфере транспорта
Квалификация выпускника	Бакалавр
Форма обучения	Очная
Цели освоения дисциплины	Целями освоения дисциплины «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне» являются: приобретение знаний в области организации сервисной деятельности в аэропорту; формирование умения решать теоретические и практические задачи в сервисе на воздушном транспорте; становление навыков в профессиональной деятельности в сфере сервиса на транспорте. Создание системы знаний о сервисе на воздушном транспорте, особенностях и принципах его организации, о факторах, влияющих на развитие сектора дополнительных услуг в условиях современной экономики с учетом инноваций в технике, технологии, социально-экономической сфере и на воздушном транспорте.
Семестр (курс), в (на) котором изучается дисциплина	Очная форма – 6 семестр
Наименование части (блока) ОПОП ВО, к которой относится дисциплина	Дисциплина относится к вариативной части Блока Б1
Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины	ОПК-2; ОПК-3; ПК-1; ПК-8; ПК-11
Трудоемкость дисциплины	Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 академических часа.
Содержание дисциплины. Основные разделы (темы)	<p>Тема 1. Основные тенденции на современном авиарынке</p> <p>Тема 2. Сущность и роль сервиса в транспортной сфере, в том числе на воздушном транспорте</p> <p>Тема 3. Нормативно-правовая база организации сервисной деятельности на воздушном транспорте</p> <p>Тема 4. Услуги в транспортной сфере, в том числе в аэропорту</p> <p>Тема 5. Неавиационная сервисная деятельность в аэропорту</p> <p>Тема 6. Правовые механизмы взаимодействия аэропорта и сервисной компании</p> <p>Тема 7. Услуги на борту воздушного судна</p> <p>Тема 8. Организационно-функциональная структура авиапредприятия по производству и реализации услуг пассажирам</p> <p>Тема 9. Информационно-справочное обслуживание клиентов авиапредприятия</p> <p>Тема 10. Организация предоставления услуг особым</p>

Наименование дисциплины	<b>ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСА В АЭРОПОРТУ И НА ВОЗДУШНОМ СУДНЕ</b>
	<p>группам пассажиров</p> <p>Тема 11. Бортпитание, как одна из форм сервисной деятельности авиакомпаний</p> <p>Тема 12. Организация сервисной деятельности в авиакомпаниях-членах глобальных авиаальянсов</p> <p>Тема 13. Представительство авиакомпании, как элемент оказания сервисных услуг авиапассажирам</p> <p>Тема 14. Рекламационная работа, как элемент организации и оказания сервисных услуг авиакомпанией</p> <p>Тема 15. Сервис в лоукост-авиакомпаниях</p> <p>Тема 16. Обслуживание пассажиров при чартерной перевозке и услуги деловой авиации</p> <p>Тема 17. Маркетинг организации и оказания сервисных услуг в транспортной сфере, в том числе авиакомпанией</p> <p>Тема 18. Сегментация услуг на рынке в транспортной сфере, в том числе на рынке авиаперевозок</p>
Форма промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины	Зачет