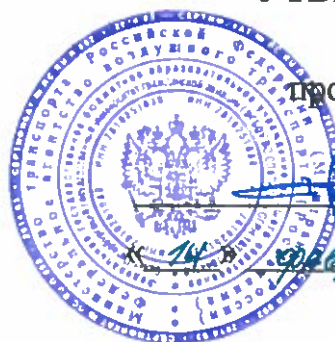


МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
(МИНТРАНС РОССИИ)  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА  
(РОСАВИАЦИЯ)  
ФГБОУ ВО «САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ»  
(ФГБОУ ВО СПбГУ ГА)

УТВЕРЖДАЮ



Первый  
проректор – проректор  
по учебной работе  
Н.Н. Сухих  
14.02.2018 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСА В АЭРОПОРТУ И НА ВОЗДУШНОМ**  
**СУДНЕ**

Направление подготовки  
43.03.01 Сервис

Направленность программы (профиль)  
Сервис в сфере транспорта

Квалификация выпускника  
бакалавр

Форма обучения

очная

Санкт-Петербург  
2018

## 1 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.

Задачами освоения дисциплины являются:

- формирование у обучающихся представления об организации сервиса на воздушном транспорте, роли дополнительных услуг в деятельности предприятия авиатранспорта;

- знакомство с технологиями процесса сервиса на воздушном транспорте и особенностями развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя на предприятиях транспортной сферы, в том числе авиатранспорта;

- знакомство с основами организации процесса сервиса и проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя при разработке дополнительных услуг на предприятиях транспортной сферы, в том числе авиатранспорта;

- знакомство с основами организации контактной зоны сервисных предприятий транспортной сферы, в том числе на воздушном транспорте;

- знакомство с основами диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями при разработке новых услуг для клиентов транспортной сферы, в том числе авиапредприятий;

- знакомство с механизмом работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и процесса сервиса при организации рекламационной работы в транспортной сфере, в том числе на авиапредприятии;

- становление навыков практического применения базовых теоретических знаний в сфере организации сервисной деятельности на воздушном транспорте в процессе изучения дисциплины и их применения в профессиональной деятельности.

Дисциплина «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне» обеспечивает подготовку выпускника к сервисной и организационно-управленческой видам профессиональной деятельности.

## 2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне» представляет собой дисциплину, относящуюся к Вариативной части дисциплин Блока 1 Дисциплины (модули).

Дисциплина «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне» базируется на результатах обучения, полученных при изучении дисциплины: «Введение в профессию», «Роль и место сервисных услуг на транспорте в современной экономике», «Сервисная деятельность на воздушном транспорте», «Проектирование процесса оказания сервисных услуг на различных видах транспорта», «Технологии организации сервисного обслуживания в транспортной сфере», «История гражданской авиации».

Дисциплина «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне» является обеспечивающей для дисциплин: «Технические средства предприятий сервиса на воздушном транспорте», «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в транспортной сфере».

Дисциплина изучается в 6 семестре.

## 3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
Готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2)	Знать: - технологии процесса сервиса на воздушном транспорте и особенности развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя на предприятиях транспортной сферы, в том числе авиатранспорта; Уметь: - разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя на предприятиях транспортной сферы, в том числе авиатранспорта; Владеть: - навыками разработки технологий процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя транспортной сферы, в том числе на воздушном транспорте.
Готовностью	Знать:

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
<p>организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3)</p>	<p>- основы организации процесса сервиса и проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя при разработке дополнительных услуг на предприятиях транспортной сферы, в том числе авиатранспорта;</p> <p>Уметь:</p> <p>- организовывать процесс сервиса и проведение выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя при обеспечении процесса сервиса на предприятиях транспортной сферы, в том числе авиатранспорта;</p> <p>Владеть:</p> <p>- навыками организации процесса сервиса и проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя на предприятиях транспортной сферы, в том числе авиатранспорта.</p>
<p>Готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1)</p>	<p>Знать:</p> <p>- основы организации контактной зоны сервисных предприятий транспортной сферы, в том числе на воздушном транспорте;</p> <p>Уметь:</p> <p>- организовывать работу персонала в контактной зоне сервисных предприятий транспортной сферы, в том числе на воздушном транспорте;</p> <p>Владеть:</p> <p>- навыками организации контактной зоны сервисных предприятий транспортной сферы, в том числе на воздушном транспорте.</p>
<p>Способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-8)</p>	<p>Знать:</p> <p>- основы диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями при разработке новых услуг для клиентов транспортной сферы, в том числе авиапредприятий;</p> <p>Уметь:</p> <p>- диверсифицировать сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями при разработке новых услуг для клиентов транспортной сферы, в том числе авиапредприятий;</p> <p>Владеть:</p> <p>- навыками диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и</p>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
	религиозными традициями при разработке новых услуг для клиентов транспортной сферы, в том числе авиапредприятий.
Готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11)	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- механизм работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и процесса сервиса при организации рекламационной работы в транспортной сфере, в том числе на авиапредприятии;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выполнять работу в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и процесса сервиса при организации рекламационной работы в транспортной сфере, в том числе на авиапредприятии;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и процесса сервиса при организации рекламационной работы в транспортной сфере, в том числе на авиапредприятии.</li> </ul>

#### 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 академических часа.

Наименование	Всего часов	Семестр
		6
Общая трудоемкость дисциплины	144	144
Контактная работа:	90,3	90,3
лекции	36	36
практические занятия	54	54
семинары	—	—
лабораторные работы	—	—
курсовая работа (проект)	—	—
Самостоятельная работа студента	27	27
Промежуточная аттестация:	27	27
контактная работа	0,3	0,3
самостоятельная работа по подготовке к зачету	26,7	26,7

## 5 Содержание дисциплины

### 5.1 Соотнесения тем дисциплины и формируемых компетенций

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции					Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОПК-2	ОПК-3	ПК-1	ПК-8	ПК-11		
Тема 1. Основные тенденции на современном авиарынке	7	+	+	-	-	-	Л, ВК, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 2. Сущность и роль сервиса в транспортной сфере, в том числе на воздушном транспорте	7	+	+	-	-	-	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 3. Нормативно-правовая база организации сервисной деятельности на воздушном транспорте	8	+	+	-	-	-	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 4. Услуги в транспортной сфере, в том числе в аэропорту	8	+	-	+	-	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 5. Неавиационная сервисная деятельность в аэропорту	7	+	+	+	-	-	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 6. Правовые механизмы взаимодействия аэропорта и сервисной компании	7	+	+	-	-	-	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 7. Услуги на борту воздушного судна	8	+	+	+	-	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 8. Организационно-функциональная структура авиапредприятия по	5	+	+	-	-	-	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции					Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОПК-2	ОПК-3	ПК-1	ПК-8	ПК-11		
производству и реализации услуг пассажирам								
Тема 9. Информационно-справочное обслуживание клиентов авиапредприятия	5	—	—	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 10. Организация предоставления услуг особым группам пассажиров	6	+	—	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 11. Бортпитание, как одна из форм сервисной деятельности авиакомпаний	5	—	—	—	+	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 12. Организация сервисной деятельности в авиакомпаниях-членах глобальных авиаальянсов	6	+	—	+	—	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 13. Представительство авиакомпании, как элемент оказания сервисных услуг авиапассажирам	6	—	—	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 14. Рекламационная работа, как элемент организации и оказания сервисных услуг авиакомпанией	5	—	—	+	—	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 15. Сервис в лоукост-авиакомпаниях	12	+	+		+	+	Л, ПЗ, КС, СРС	УО, Сщ

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции					Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОПК-2	ОПК-3	ПК-1	ПК-8	ПК-11		
Тема 16. Обслуживание пассажиров при чартерной перевозке и услуги деловой авиации	5	—	—	+	+	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 17. Маркетинг организации и оказания сервисных услуг в транспортной сфере, в том числе авиакомпанией	5	—	—	—	+	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 18. Сегментация услуг на рынке в транспортной сфере, в том числе на рынке авиаперевозок	5	—	—	—	+	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Итого по дисциплине:	117							
Промежуточная аттестация	27							
Всего по дисциплине	144							

Сокращения: Л – лекция, ПЗ - практические занятия, КС – круглый стол, СРС – самостоятельная работа студента, ВК – входной контроль, УО – устный опрос, Сщ – сообщение.

## 5.2 Темы дисциплины и виды занятий

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 1. Основные тенденции на современном авиарынке	2	4	—	—	1	—	7
Тема 2. Сущность и роль сервиса в транспортной сфере, в том числе на воздушном транспорте	2	4	—	—	1	—	7



Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 3. Нормативно-правовая база организации сервисной деятельности на воздушном транспорте	2	4	—	—	2	—	8
Тема 4. Услуги в транспортной сфере, в том числе в аэропорту	2	4	—	—	2	—	8
Тема 5. Неавиационная сервисная деятельность в аэропорту	2	4	—	—	1	—	7
Тема 6. Правовые механизмы взаимодействия аэропорта и сервисной компании	2	4	—	—	1	—	7
Тема 7. Услуги на борту воздушного судна	2	4	—	—	2	—	8
Тема 8. Организационно-функциональная структура авиапредприятия по производству и реализации услуг пассажирам	2	2	—	—	1	—	5
Тема 9. Информационно-справочное обслуживание клиентов авиапредприятия	2	2	—	—	1	—	5
Тема 10. Организация предоставления услуг особым группам пассажиров	2	2			2		6
Тема 11. Бортпитание, как одна из форм сервисной деятельности авиакомпаний	2	2			1		5
Тема 12. Организация сервисной деятельности в авиакомпаниях-членах глобальных авиаальянсов	2	2			2		6
Тема 13. Представительство авиакомпании, как элемент оказания сервисных услуг авиапассажирам	2	2			2		6
Тема 14. Рекламационная работа, как элемент организации и оказания сервисных услуг авиакомпанией	2	2			1		5
Тема 15. Сервис в лоукост-	2	6			4		12

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
авиакомпаниях							
Тема 16. Обслуживание пассажиров при чартерной перевозке и услуги деловой авиации	2	2			1		5
Тема 17. Маркетинг организации и оказания сервисных услуг в транспортной сфере, в том числе авиакомпанией	2	2			1		5
Тема 18. Сегментация услуг на рынке в транспортной сфере, в том числе на рынке авиаперевозок	2	2			1		5
Итого за семестр 6	36	54	—	—	27	—	117
Промежуточная аттестация в форме зачета							27
Итого по дисциплине							144

Сокращения: Л – лекция, ПЗ – практические занятия, СРС – самостоятельная работа студента, КР – курсовая работа, ЛР – лабораторные работы, С – семинары.

### 5.3 Содержание дисциплины

#### Тема 1. Основные тенденции на современном авиарынке

Цель, задачи, объект и предмет курса, результаты обучения и формируемые компетенции, формы контроля знаний, умений и навыков студентов. Основные понятия курса. Состояние современного авиарынка. Современное состояние сферы услуг в России (для самостоятельного изучения). Основные тенденции развития сферы сервиса на воздушном транспорте на современном этапе развития общества (для самостоятельного изучения). Технологии процесса сервиса на воздушном транспорте и особенности развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя на предприятиях транспортной сферы, в том числе авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Основы организации процесса сервиса и проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя при разработке дополнительных услуг на предприятиях транспортной сферы, в том числе авиатранспорта (для самостоятельного изучения).

## **Тема 2. Сущность и роль сервиса в транспортной сфере, в том числе на воздушном транспорте**

Роль и значение сервиса на воздушном транспорте. Сущность сервиса в транспортной сфере, в том числе на воздушном транспорте. Экономическая сущность сервиса в транспортной сфере, в том числе на воздушном транспорте. Современные требования к сервису в транспортной сфере, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

## **Тема 3. Нормативно-правовая база организации сервисной деятельности на воздушном транспорте**

Нормативно-правовая база в сфере воздушного транспорта. Нормативно-правовая база в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте. Руководящие документы организаций ИКАО и ИАТА в области обслуживания пассажиров. Законодательство РФ в области обслуживания пассажиров (для самостоятельного изучения).

## **Тема 4. Услуги в транспортной сфере, в том числе в аэропорту**

Услуги в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта. Классификация услуг в транспортной сфере, в том числе в аэропорту. Организация услуг в транспортной сфере, в том числе в аэропорту. Основные требования к предоставлению услуг пассажирам в транспортной сфере, в том числе в аэропорту (для самостоятельного изучения). Основы организации контактной зоны сервисных предприятий транспортной сферы, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и процесса сервиса при организации рекламационной работы в транспортной сфере, в том числе на авиапредприятии (для самостоятельного изучения).

## **Тема 5. Неавиационная сервисная деятельность в аэропорту**

Понятие неавиационной деятельности. Понятие неавиационной сервисной деятельности в аэропортовом комплексе. Особенности организации неавиационной деятельности аэропорта. Особенности организации неавиационной сервисной деятельности в аэропортовом комплексе (для самостоятельного изучения).

## **Тема 6. Правовые механизмы взаимодействия аэропорта и сервисной компании**

Понятие и направления взаимодействия аэропорта и сервисной компании. Правовые инструменты взаимодействия аэропорта и сервисной компании. Договорные отношения между аэропортом и сервисной компанией. Договор аренды, договор концессии (для самостоятельного изучения).

### **Тема 7. Услуги на борту воздушного судна**

Услуги пассажирам на борту воздушного судна. Сервисные компании, оказывающие услуги пассажирам в сфере воздушного транспорта. Классификация услуг, оказываемых пассажирам на борту воздушного судна. Требования к услугам, предоставляемым на борту воздушного судна (для самостоятельного изучения).

### **Тема 8. Организационно-функциональная структура авиапредприятия по производству и реализации услуг пассажирам**

Организационно-функциональная структура авиапредприятия по оказанию услуг пассажирам. Служба сервиса в аэропортовом комплексе. Служба бортпроводников, как одна из форм обслуживания пассажиров на борту воздушного судна. Обслуживающие подразделения производственной службы сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

### **Тема 9. Информационно-справочное обслуживание клиентов авиапредприятия**

Понятие информационно-справочного обслуживания клиентов. Роль информационного обслуживания, как одного из элементов сервисной деятельности на воздушном транспорте. Виды информационного обслуживания аэропорта и авиакомпании. Сервисные компании, оказывающие информационно-справочные услуги пассажирам в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основы диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями при разработке новых услуг для клиентов транспортной сферы, в том числе авиапредприятий (для самостоятельного изучения).

### **Тема 10. Организация предоставления услуг особым категориям пассажиров**

Понятие особых категорий пассажиров. Особые категории пассажиров на воздушном транспорте. Обслуживание не сопровождаемых детей, пожилых людей, людей с ограниченной подвижностью и т.д. Обслуживание VIP – пассажиров (для самостоятельного изучения).

### **Тема 11. Бортпитание как одна из форм сервисной деятельности авиакомпаний**

История развития организации бортового питания (для самостоятельного изучения). Организация бортового питания в предполетной зоне. Организация бортового питания на борту воздушного судна. Основные сертификационные требования, предъявляемые к организациям, осуществляющим деятельность по предоставлению бортового питания. бортового питания.

**Тема 12. Организация сервисной деятельности в авиакомпаниях-членах глобальных авиаальянсов**

Понятие глобальных авиаальянсов. Причины возникновения глобальных авиаальянсов. Задачи, стоящие перед глобальными авиаальянсами. Услуги авиакомпаний, состоящих в глобальных авиационных альянсах (для самостоятельного изучения).

**Тема 13. Представительство авиакомпании как элемент оказания сервисных услуг авиапассажирам**

Понятие представительства авиакомпании. Функции представительства авиакомпании. Структура представительства авиакомпании. Иностранное представительство авиакомпании (для самостоятельного изучения).

**Тема 14. Рекламационная работа, как элемент организации и оказания сервисных услуг авиакомпанией**

Понятие и задачи рекламационной работы на воздушном транспорте. Сервисные деятельность по оказанию рекламационных услуг пассажирам в сфере воздушного транспорта. Организация деятельности авиакомпаний в области рекламаций и жалоб пассажиров. Роль представительства авиакомпании и службы рекламации в обеспечении качества обслуживания пассажиров (для самостоятельного изучения).

**Тема 15. Сервис в лоукост – авиакомпаниях**

Понятие «лоукост» – авиакомпаний. Модель бизнеса лоукост-авиакомпаний. Организация обслуживания пассажиров в лоукост – авиакомпаниях. Особенности обслуживания пассажиров в лоукост – авиакомпаниях (для самостоятельного изучения).

**Тема 16. Обслуживание пассажиров при чартерной перевозке и услуги деловой авиации**

Понятие чартерной перевозки. Особенности организации и обслуживания пассажиров на чартерных рейсах. Понятие «деловой авиации» (для самостоятельного изучения). Особенности организации и обслуживания пассажиров бизнес-класса.

**Тема 17. Маркетинг организации и оказания сервисных услуг в транспортной сфере, в том числе авиакомпанией**

Маркетинг организации и оказания сервисных услуг в транспортной сфере, в том числе авиакомпанией. Маркетинг современных авиакомпаний. Особенности маркетинга в транспортной сфере, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Понятие «бренд авиакомпании» и «бренд аэропорта».

**Тема 18. Сегментация услуг на рынке в транспортной сферы, в том числе на рынке авиаперевозок**

Сегментация услуг в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта. Специфика сегментации пассажиров на авиарынке. Разработка услуг для различных сегментов пассажирского спроса (для самостоятельного изучения). Разработка услуг для маломобильных групп пассажиров.

**5.4 Практические занятия**

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
1	Практическое занятие № 1. «Современное состояние мирового авиарынка»	2
1	Практическое занятие № 2. «Состояние авиарынка в России»	2
2	Практическое занятие № 3. «Экономическая сущность сервиса на воздушном транспорте»	2
2	Практическое занятие № 4. «Сервис на воздушном транспорте в условиях рыночной экономики»	2
3	Практическое занятие № 5. «Нормативно-правовая база сервиса на воздушном транспорте»	2
3	Практическое занятие № 6. «Проблемы правового регулирования сервиса на воздушном транспорте в России»	2
4	Практическое занятие № 7. «Услуги в аэропортах России»	2
4	Практическое занятие № 8. «Услуги в зарубежных аэропортах»	2
5	Практическое занятие № 9. «Неавиационная деятельность»	2
5	Практическое занятие № 10. «Организация неавиационной деятельности»	2
6	Практическое занятие № 11. «Правовая основа взаимодействия аэропорта и сервисной компании»	2
6	Практическое занятие № 12. «Проблемы законодательства РФ в области взаимодействия аэропорта и сервисной компании»	2
7	Практическое занятие № 13. «Услуги российских авиакомпаний»	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
7	Практическое занятие № 14. «Услуги зарубежных авиакомпаний»	2
8	Практическое занятие № 15. «Организация работы службы сервиса авиакомпании»	2
9	Практическое занятие № 16. «Информационно-справочное обслуживание пассажиров в аэропорту»	2
10	Практическое занятие № 17. «Обслуживание особых категорий пассажиров в аэропорту и на борту воздушного судна»	2
11	Практическое занятие № 18. «Организация бортипитания пассажиров»	2
12	Практическое занятие № 19. «Услуги авиаальянсов. Мильные программы»	2
13	Практическое занятие № 20. «Представительство авиакомпании как сервис традиционных авиакомпаний»	2
14	Практическое занятие № 21. «Служба рекламации на воздушном транспорте»	2
15	Практическое занятие № 22. «Бизнес-модель лоукост – авиакомпаний» Подготовка к круглому столу	2
15	Практическое занятие № 23. «Сервис российских и зарубежных лоукост – авиакомпаний»	2
15	Практическое занятие № 24. «Обслуживание пассажиров в лоукост – авиакомпаниях»	2
16	Практическое занятие № 25. «Сервис при чартерной перевозке»	2
17	Практическое занятие № 26. «Маркетинг услуг в современной авиакомпании»	2
18	Практическое занятие № 27. «Обслуживание различных сегментов пассажиров современными авиакомпаниями»	2
Итого по дисциплине		54

### 5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

## 5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Основные тенденции на современном авиарынке» 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>	1
2	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Сущность и роль сервиса в транспортной сфере, 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>	1
3	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Нормативно-правовая база организации сервисной деятельности 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>	2
4	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Услуги в транспортной сфере, в том числе в аэропорту» 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>	2
5	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Неавиационная сервисная деятельность в аэропорту»</p>	1



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>	
6	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Правовые механизмы взаимодействия аэропорта и сервисной компании»</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>	1
7	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Услуги на борту воздушного судна»</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
8	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Организационно-функциональная структура авиапредприятия по производству и реализации услуг пассажирам»</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>	1
9	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Информационно-справочное обслуживание клиентов авиапредприятия»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-13].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	1

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
10	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Организация предоставления услуг особым группам пассажиров» 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
11	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Бортпитание, как одна из форм сервисной деятельности авиакомпаний» 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>	1
12	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Организация сервисной деятельности в авиакомпаниях - членах глобальных авиаальянсов» 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
13	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Представительство авиакомпании, как элемент оказания сервисных услуг авиапассажирам» 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
14	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Рекламационная работа, как элемент организации и оказания сервисных услуг авиакомпанией» Подразумевается работа с учебной литературой</p>	1

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	<p>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>	
15	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Сервис в лоукост-авиакомпаниях» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-13].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к круглому столу.</p>	4
16	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Обслуживание пассажиров при чартерной перевозке и услуги деловой авиации» 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>	1
17	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Маркетинг организации и оказания сервисных услуг в транспортной сфере, в том числе авиакомпанией» 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>	1
18	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Сегментация услуг на рынке в транспортной сфере, в том числе на рынке авиаперевозок» 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>	1

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
Итого по дисциплине		27

## 5.7 Курсовые работы

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

## 6 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 11.01.2018)

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.

б) дополнительная литература:

3 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 11.01.2018)

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

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

5 **Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.gks.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018).

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

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

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

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

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

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

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

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

13 **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).

## **8 Образовательные и информационные технологии**

В процессе преподавания дисциплины «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне» используются классические формы и методы обучения: входной контроль, лекции, практические занятия, круглый стол, самостоятельная работа студента.

В рамках изучения дисциплины предполагается использовать следующие образовательные технологии.

Входной контроль предназначен для выявления уровня усвоения компетенций обучающимся, необходимых перед изучением дисциплины.

Традиционная лекция составляет основу теоретического обучения в рамках дисциплины и направлена на систематизированное изложение накопленных и актуальных научных знаний. Лекция предназначена для раскрытия состояния и перспектив развития сервисных знаний в

современных условиях. На лекции концентрируется внимание обучающихся на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулируется их активная познавательная деятельность.

Ведущим методом в лекции выступает устное изложение учебного материала, который сопровождается одновременной демонстрацией слайдов, созданных в среде PowerPoint, при необходимости привлекаются открытые Интернет-ресурсы, а также демонстрационные и наглядно-иллюстрационные материалы и практические примеры.

Практические занятия по дисциплине проводятся в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель практических занятий – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки дисциплины «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне». Практические занятия предназначены для более глубокого освоения и анализа тем, изучаемых в рамках данной дисциплины. В процессе проведения практического занятия организуются публичные выступления студентов перед аудиторией, способствующие развитию у них умения сопоставлять данные разных источников и обобщать их, умения связывать теоретические положения дисциплины «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне» с конкретными ситуациями. Рассматриваемые в рамках практического занятия задачи, ситуации, примеры и проблемы имеют профессиональную направленность и содержат элементы, необходимые для формирования компетенций в рамках подготовки бакалавра по направлению «Сервис». Главным содержанием практического занятия является индивидуальная практическая работа каждого студента.

Круглый стол по дисциплине проводится в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель проведения круглого стола – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки и умения по дисциплине «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне». Круглый стол предназначен для более глубокого освоения и анализа отдельных вопросов, изучаемых в рамках данной дисциплины. В процессе проведения круглого стола организуются публичные коллективные обсуждения отдельных заранее определённых вопросов темы, выступления студентов перед аудиторией, способствующие развитию у них умения сопоставлять данные разных источников и обобщать их, умения связывать теоретические положения дисциплины «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне» с конкретными ситуациями.

Чтение лекций и проведение практических занятий также предполагает применение интерактивных форм обучения (интерактивных лекций, групповых дискуссий, анализа ситуаций и имитационных моделей и др., в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной

деятельности выпускников и потребностей работодателей) для развития у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений и лидерских качеств.

Самостоятельная работа студента является составной частью учебной работы. Ее основной целью является формирование навыка самостоятельного приобретения знаний по некоторым не особо сложным вопросам теоретического курса, закрепление и углубление полученных знаний, самостоятельная работа со справочниками, периодическими изданиями и научно-популярной литературой, в том числе находящимися в глобальных компьютерных сетях. Самостоятельная работа подразумевает выполнение учебных заданий, в том числе и индивидуальных, получаемых студентом после каждого занятия. Все задания, выносимые на самостоятельную работу, выполняются студентом либо в конспекте, либо на отдельных листах формата А4 (по указанию преподавателя). Контроль выполнения заданий, выносимых на самостоятельную работу, осуществляет преподаватель.

#### **9 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

Фонд оценочных средств по дисциплине «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне» предназначен для выявления и оценки уровня и качества знаний студентов по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде зачета в шестом семестре.

Фонд оценочных средств для текущего контроля включает: вопросы для устных опросов и темы для сообщений.

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация проводятся в соответствии с «Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Санкт-Петербургский государственный университет гражданской авиации», обучающихся по программам высшего образования – программам бакалавриата и программам специалитета (формы, периодичность и порядок)». Текущий контроль успеваемости обучающихся включает устные опросы, сообщения и задания, выдаваемые на самостоятельную работу по темам дисциплины.

Устный опрос по вопросам входного контроля, который является элементом текущего контроля успеваемости, предназначен для выявления уровня усвоения компетенций обучающимся, необходимых перед изучением дисциплины. Устный опрос по вопросам входного контроля осуществляется по вопросам, на которых базируется читаемая дисциплина (п. 9.4). Устный опрос проводится на каждом практическом занятии в течение не более 10

минут с целью контроля усвоения теоретического материала, излагаемого на лекции и предполагает ответ студентов. Включает перечень вопросов и моделирование ситуаций. Перечень вопросов определяется уровнем подготовки учебной группы, а также индивидуальными особенностями обучающихся. Моделирование ситуаций представляет собой проектирование преподавателем гипотетических ситуаций, в которых может оказаться студент при соприкосновении с реальностью. Реакция студента на смоделированную ситуацию будет показателем того усвоил он учебный материал или нет.

Сообщение – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской и научной темы.

Контроль выполнения задания, выдаваемого на самостоятельную работу, преследует собой цель своевременного выявления плохо усвоенного материала дисциплины для последующей корректировки или организации обязательной консультации. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в виде зачета в 6 семестре. Зачет позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Зачет предполагает ответ на вопросы из перечня вопросов, вынесенных на зачет. К моменту сдачи зачета должны быть благополучно пройдены предыдущие формы контроля.

Методика формирования результирующей оценки в обязательном порядке учитывает активность студентов на лекциях и практических занятиях, участие студентов в конференциях и подготовку ими публикаций, что отражено в балльно-рейтинговой оценке текущего контроля успеваемости и знаний студентов в п. 9.1. Описание шкалы оценивания, используемой для проведения промежуточных аттестаций, приведено в п. 9.5.

### 9.1 Балльно - рейтинговая оценка текущего контроля успеваемости и знаний студентов

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 академических часа. Вид промежуточного контроля – зачет 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				



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 1 (Тема 1)	1	1,5	1	—
Практическое занятие 1	1	1,5	1	—
Практическое занятие 2	1	1,5	2	—
Лекция 2 (Тема 2)	1	1,5	2	—
Практическое занятие 3	1	1,5	2	—
Практическое занятие 4	1	1,5	3	—
Лекция 3 (Тема 3)	1	1,5	3	—
Практическое занятие 5	1	1,5	4	—
Практическое занятие 6	1	1,5	4	—
Лекция 4 (Тема 4)	1	1,5	4	—
Практическое занятие 7	1	1,5	5	—
Практическое занятие 8	1	1,5	5	—
Лекция 5 (Тема 5)	1	1,5	6	—
Практическое занятие 9	1	1,5	6	—
Практическое занятие 10	1	1,5	6	—
Лекция 6 (Тема 6)	1	1,5	7	—
Практическое занятие 11	1	1,5	7	—
Практическое занятие 12	1	1,5	8	—
Лекция 7 (Тема 7)	1	1,5	8	—
Практическое занятие 13	1	1,5	8	—
Практическое занятие 14	1	1,5	9	—
Лекция 8 (Тема 8)	1	1,5	9	—
Практическое занятие 15	1	1,5	10	—
Лекция 9 (Тема 9)	1	1,5	10	—
Практическое занятие 16	1	1,5	10	—
Лекция 10 (Тема 10)	1	1,5	11	—
Практическое занятие 17	1	1,5	11	—
Лекция 11 (Тема 11)	1	1,5	12	—
Практическое занятие 18	1	1,5	12	—
Лекция 12 (Тема 12)	1	1,5	12	—
Практическое занятие 19	1	1,5	13	—
Лекция 13 (Тема 13)	1	1,5	13	—
Практическое занятие 20	1	1,5	14	—
Лекция 14 (Тема 14)	1	1,5	14	—
Практическое занятие 21	1	1,5	14	—
Лекция 15 (Тема 15)	1	1,5	15	—

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 22	1	1,5	15	—
Практическое занятие 23	1	1,5	16	—
Практическое занятие 24	1	4	16	—
Лекция 16 (Тема 16)	1	1,5	16	—
Практическое занятие 25	1	1,5	17	—
Лекция 17 (Тема 17)	1	1,5	17	—
Практическое занятие 26	1	1,5	18	—
Лекция 18 (Тема 18)	1	1,5	18	—
Практическое занятие 27	1	1,5	18	—
<b>Итого по обязательным видам занятий</b>	<b>45</b>	<b>70</b>	—	—
<b>Зачет</b>	<b>15</b>	<b>30</b>	—	—
<b>Итого по дисциплине</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	—	—
<b>Премияльные виды деятельности (для учета при определении рейтинга)</b>	—	—	—	—
Участие в конференции по темам дисциплины	—	10	—	—
Научная публикация по темам дисциплины	—	10	—	—
<b>Итого дополнительно премиальных баллов</b>	—	<b>20</b>	—	—
<b>Всего по дисциплине для рейтинга</b>	—	<b>120</b>	—	—
<b>Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для зачета по «академической» шкале</b>				
<b>Количество баллов по БРС</b>	<b>Оценка (по «академической» шкале)</b>			
60 и более	«зачтено»			
менее 60	«не зачтено»			

## **9.2 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.

## **9.3 Темы курсовых работ по дисциплине**

Написание курсовой работы по дисциплине не предусмотрено.

## **9.4 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: «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: «Проектирование процесса оказания сервисных услуг на различных видах транспорта»:

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

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

3. Цели и признаки предприятий сервиса в сфере воздушного транспорта.

Вопросы входного контроля по дисциплине: «Технологии организации сервисного обслуживания в транспортной сфере»:

1. Этапы организационного становления службы сервиса на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

2. Основные виды рисков, которые могут возникнуть на различных этапах предложения услуг на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

3. Основные этапы процесса разработки предложения сервисных услуг в сфере воздушного транспорта.

Вопросы входного контроля по дисциплине «История гражданской авиации»:

1. Социальное, экономическое и политическое развитие СССР в 1965 – 1985 гг.

2. Становление и развитие новой российской государственности в 90-е гг. XX в и начале XXI в.

3. Экономические реформы 90-х годов XX в. и их последствия.

### 9.5 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
Знать	Технологии процесса сервиса на воздушном транспорте и особенности развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; Основы организации процесса сервиса и проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя на предприятиях	Знание ключевых категорий технологии процесса сервиса на воздушном транспорте и особенности развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя на предприятиях авиатранспорта; Теоретические основы организации процесса сервиса и проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя при разработке дополнительных услуг на предприятиях авиатранспорта; Теоретические основы организации

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>авиатранспорта;            Основы организации контактной зоны сервисных предприятий на воздушном транспорте;            Теоретические основы диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями на авиапредприятиях;            Механизм работы контактной зоны с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и процесса сервиса на авиапредприятии.</p>	<p>контактной зоны сервисных предприятий на воздушном транспорте;            Теоретические основы диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями при разработке новых услуг для клиентов авиапредприятий;            Механизм работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и процесса сервиса при организации рекламационной работы авиапредприятия.</p>
Уметь	<p>Разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя на авиатранспорте;            Организовывать процесс сервиса и проведение выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя на авиатранспорте;            Организовывать работу персонала в контактной зоне сервисных предприятий на воздушном транспорте;            Диверсифицировать сервисную деятельность в</p>	<p>Разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя на предприятиях авиатранспорта;            Организовывать процесс сервиса и проведение выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя при обеспечении процесса сервиса на предприятиях авиатранспорта;            Организовывать работу персонала в контактной зоне сервисных предприятий на воздушном транспорте;            Диверсифицировать сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями при разработке новых услуг для</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>соответствии с этнокультурными, историческими религиозными традициями;</p> <p>Выполнять работу в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и процесса сервиса авиапредприятия.</p>	<p>с клиентов авиапредприятий;</p> <p>Выполнять работу в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и процесса сервиса при организации рекламационной работы авиапредприятия.</p>
Владеть	<p>Навыками разработки технологий процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;</p> <p>Навыками организации процесса сервиса и проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя на предприятиях авиатранспорта;</p> <p>Навыками организации контактной зоны сервисных предприятий на воздушном транспорте;</p> <p>Навыками диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими религиозными традициями на авиапредприятиях;</p> <p>Навыками работы в контактной зоне с</p>	<p>Навыками разработки технологий процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя на воздушном транспорте;</p> <p>Навыками организации процесса сервиса и проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя на предприятиях авиатранспорта;</p> <p>Навыками организации контактной зоны сервисных предприятий на воздушном транспорте;</p> <p>Навыками диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями при разработке новых услуг для клиентов авиапредприятий;</p> <p>Навыками работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и процесса сервиса при организации рекламационной работы авиапредприятия.</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и процесса сервиса на авиапредприятии.</p>	

Максимальное количество баллов, полученных за зачет – 30. Минимальное (зачетное) количество баллов («зачет сдан») – 15 баллов.

Неудовлетворительной сдачей зачета считается оценка менее 15 баллов. При неудовлетворительной сдаче зачета или неявке по неуважительной причине на зачет зачетная составляющая приравнивается к нулю. В этом случае студент в установленном в СПбГУ ГА порядке обязан пересдать зачет.

Оценка за зачет выставляется как сумма набранных баллов за ответы на два вопроса и за выполнение задания.

Ответы на вопросы оцениваются следующим образом:

*1 балл:* отсутствие продемонстрированных знаний и компетенций в рамках образовательного стандарта (нет ответа на вопрос) или отказ от ответа;

*2 балла:* нет удовлетворительного ответа на вопрос, демонстрация фрагментарных знаний в рамках образовательного стандарта, незнание лекционного материала;

*3 балла:* нет удовлетворительного ответа на вопрос, много наводящих вопросов, отсутствие ответов по основным положениям вопроса, незнание лекционного материала;

*4 балла:* ответ удовлетворительный, оценивается как минимально необходимые знания по вопросу, при этом показано хотя бы минимальное знание всех разделов вопроса в пределах лекционного материала. При этом студентом демонстрируется достаточный объем знаний в рамках образовательного стандарта;

*5 баллов:* ответ удовлетворительный, достаточные знания в объеме рабочей программы, ориентированные на воспроизведение; использование

научной (технической) терминологии, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать выводы;

*6 баллов:* ответ удовлетворительный, студент ориентируется в основных аспектах вопроса, демонстрирует полные и систематизированные знания в объеме рабочей программы;

*7 баллов:* ответ хороший, но студент демонстрирует систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам рабочей программы, но требовались наводящие вопросы;

*8 баллов:* ответ хороший, ответом достаточно охвачены все разделы вопроса, единичные наводящие вопросы, студент демонстрирует способность самостоятельно решать сложные проблемы в рамках рабочей программы;

*9 баллов:* систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам рабочей программы; студент демонстрирует способность;

*10 баллов:* ответ на вопрос полный, не было необходимости в дополнительных (наводящих вопросах); студент показывает систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам рабочей программы, самостоятельно и творчески решает сложные проблемы в нестандартной ситуации в рамках рабочей программы, а также демонстрирует знания по проблемам, выходящим за ее пределы.

Решение заданий оценивается следующим образом:

*10 баллов:* задание выполнено на 91-100 %, решение и ответ аккуратно оформлены, выводы обоснованы, дана правильная и полная интерпретация выводов, студент аргументированно обосновывает свою точку зрения, уверенно и правильно отвечает на вопросы преподавателя;

*9 баллов:* задание выполнено на 86-90 %, решение и ответ аккуратно оформлены, выводы обоснованы, дана правильная и полная интерпретация выводов, студент аргументированно обосновывает свою точку зрения, правильно отвечает на вопросы преподавателя;

*8 баллов:* задание выполнено на 81-85 %, ход решения правильный, незначительные погрешности в оформлении; правильная, но не полная интерпретация выводов, студент дает правильные, но не полные ответы на вопросы преподавателя, испытывает некоторые затруднения в интерпретации полученных выводов;

*7 баллов:* задание выполнено на 74-80 %, ход решения правильный, значительные погрешности в оформлении; правильная, но не полная интерпретация выводов, студент дает правильные, но не полные ответы на вопросы преподавателя, испытывает определенные затруднения в интерпретации полученных выводов;

*6 баллов:* задание выполнено 66-75 %, подход к решению правильный, есть ошибки, оформление с незначительными погрешностями, неполная интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, не способен интерпретировать полученные выводы;



*5 баллов:* задание выполнено на 60-65 %, подход к решению правильный, есть ошибки, значительные погрешности при оформлении, не полная интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, не способен интерпретировать полученные выводы;

*4 балла:* задание выполнено на 55-59 %, подход к решению правильный, есть ошибки, значительные погрешности при оформлении, не полная интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, не способен интерпретировать полученные выводы;

*3 балла:* задание выполнено на 41-54 %, решение содержит грубые ошибки, неаккуратное оформление работы, неправильная интерпретация выводов, студент дает неправильные ответы на вопросы преподавателя;

*2 балла:* задание выполнено на 20-40 %, решение содержит грубые ошибки, неаккуратное оформление работы, выводы отсутствуют; не может прокомментировать ход решения задачи, дает неправильные ответы на вопросы преподавателя;

*1 балл:* задание выполнено менее, чем на 20 %, решение содержит грубые ошибки, студент не может прокомментировать ход решения задачи, не способен сформулировать выводы по работе.

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

### Тема 1. Основные тенденции на современном авиарынке

#### *Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Цель, задачи, объект и предмет курса, результаты обучения и формируемые компетенции, формы контроля знаний, умений и навыков студентов.
2. Основные понятия курса.
3. Состояние современного авиарынка.
4. Современное состояние сферы услуг в России.

#### *Примерные темы сообщений*

1. Основные тенденции развития сферы сервиса на воздушном транспорте на современном этапе развития общества.
2. Технологии процесса сервиса на воздушном транспорте и особенности развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя на предприятиях авиатранспорта.
3. Основы организации процесса сервиса и проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя при разработке дополнительных услуг на предприятиях авиатранспорта.

### Тема 2. Сущность и роль сервиса в транспортной сфере, в том числе на воздушном транспорте

#### *Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Роль и значение сервиса в транспортной сфере, в том числе на воздушном транспорте.
2. Сущность сервиса в транспортной сфере, в том числе на воздушном транспорте.

#### *Примерные темы сообщений*

1. Экономическая сущность сервиса в транспортной сфере, в том числе на воздушном транспорте.
2. Современные требования к сервису в транспортной сфере, в том числе на воздушном транспорте.
3. Диверсификация сервисной деятельности на воздушном транспорте в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.

### Тема 3. Нормативно-правовая база организации сервисной деятельности на воздушном транспорте

#### *Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Нормативно-правовая база в транспортной сфере, в том числе на воздушном транспорте.
2. Нормативно-правовая база в сфере сервисной деятельности в транспортной сфере, в том числе на воздушном транспорте.

#### *Примерные темы сообщений*

1. Руководящие документы организаций ИКАО и ИАТА в области обслуживания пассажиров.
2. Законодательство РФ в области обслуживания пассажиров.
3. Нормативно-правовые аспекты диверсификации сервисной деятельности в транспортной сфере, в том числе на воздушном транспорте в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.

#### Тема 4. Услуги в транспортной сфере, в том числе в аэропорту

##### *Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Услуги в транспортной сфере, в том числе на воздушном транспорте.
2. Классификация услуг в аэропорту.
3. Организация услуг в аэропорту.

##### *Примерные темы сообщений*

1. Основные требования к предоставлению услуг пассажирам в аэропорту.
2. Основы организации контактной зоны сервисных предприятий в транспортной сфере, в том числе на воздушном транспорте.
3. Механизм работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и процесса сервиса при организации рекламационной работы авиапредприятия.

#### Тема 5. Неавиационная сервисная деятельность в аэропорту

##### *Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие неавиационной деятельности.
2. Понятие неавиационной сервисной деятельности в аэропортовом комплексе.

##### *Примерные темы сообщений*

1. Особенности организации неавиационной деятельности аэропорта.
2. Особенности организации неавиационной сервисной деятельности в аэропортовом комплексе.
3. Механизм организации процесса неавиационного сервиса, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

#### Тема 6. Правовые механизмы взаимодействия аэропорта и сервисной компании

##### *Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие и направления взаимодействия аэропорта и сервисной компании.
2. Правовые инструменты взаимодействия аэропорта и сервисной компании.

##### *Примерные темы сообщений*

1. Договорные отношения между аэропортом и сервисной компанией.
2. Договор аренды, договор концессии.
3. Технологии процесса сервиса, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в формате взаимодействия аэропорта и сервисной компании.

#### Тема 7. Услуги на борту воздушного судна

##### *Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Услуги пассажирам на борту воздушного судна.
2. Сервисные компании, оказывающие услуги пассажирам в транспортной сфере, в том числе на воздушном транспорте.

##### *Примерные темы сообщений*

1. Классификация услуг, оказываемых пассажирам на борту воздушного судна.
2. Требования к услугам, предоставляемым на борту воздушного судна.
3. Механизм организации процесса сервиса на борту воздушного судна, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

#### Тема 8. Организационно-функциональная структура авиапредприятия по производству и реализации услуг пассажирам

##### *Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Организационно-функциональная структура авиапредприятия по оказанию услуг пассажирам.
2. Служба сервиса в аэропортовом комплексе.

##### *Примерные темы сообщений*

1. Служба бортпроводников, как одна из форм обслуживания пассажиров на борту воздушного судна.
2. Обслуживающие подразделения производственной службы сервиса в транспортной сфере, в том числе на воздушном транспорте.
3. Технологии процесса сервиса, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

#### Тема 9. Информационно-справочное обслуживание клиентов авиапредприятия

##### *Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие информационно-справочного обслуживания клиентов.
2. Роль информационного обслуживания, как одного из элементов сервисной деятельности в транспортной сфере, в том числе на воздушном транспорте.
3. Виды информационного обслуживания аэропорта и авиакомпаний.

##### *Примерные темы сообщений*

1. Сервисные компании, оказывающие информационно-справочные услуги пассажирам в транспортной сфере, в том числе на воздушном транспорте.

2. Основы диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями при разработке новых услуг для клиентов авиапредприятий.

Тема 10. Организация предоставления услуг особым категориям пассажиров

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие особых категорий пассажиров.  
2. Особые категории пассажиров в транспортной сфере, в том числе на воздушном транспорте.

*Примерные темы сообщений*

1. Обслуживание не сопровождаемых детей, пожилых людей, людей с ограниченной подвижностью и т.д.  
2. Обслуживание VIP – пассажиров.  
3. Организация процесса сервиса, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя из числа особых категорий пассажиров.

Тема 11. Бортпитание как одна из форм сервисной деятельности авиакомпаний

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. История развития организации бортового питания.  
2. Организация бортового питания в предполетной зоне.

*Примерные темы сообщений*

1. Организация бортового питания на борту воздушного судна.  
2. Основные сертификационные требования, предъявляемые к организациям, осуществляющим деятельность по предоставлению бортового питания.  
3. Организация процесса сервиса по предоставлению бортпитания, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

Тема 12. Организация сервисной деятельности в авиакомпаниях-членах глобальных авиаальянсов

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие глобальных авиаальянсов.  
2. Причины возникновения глобальных авиаальянсов.

*Примерные темы сообщений*

1. Задачи, стоящие перед глобальными авиаальянсами.  
2. Услуги авиакомпаний, состоящих в глобальных авиационных альянсах.

3. Диверсификации сервисной деятельности на глобальном уровне в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.

Тема 13. Представительство авиакомпании как элемент оказания сервисных услуг авиапассажирам

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие представительства авиакомпании.
2. Функции представительства авиакомпании.

*Примерные темы сообщений*

1. Структура представительства авиакомпании.
2. Иностранное представительство авиакомпании.
3. Технологии процесса сервиса, в рамках представительства авиакомпании, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

Тема 14. Рекламационная работа, как элемент организации и оказания сервисных услуг авиакомпанией

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие и задачи рекламационной работы в транспортной сфере, в том числе на воздушном транспорте.
2. Сервисные деятельность по оказанию рекламационных услуг пассажирам в транспортной сфере, в том числе на воздушном транспорте.

*Примерные темы сообщений*

1. Организация деятельности авиакомпаний в области рекламаций и жалоб пассажиров.
2. Роль представительства авиакомпании и службы рекламации в обеспечении качества обслуживания пассажиров.
3. Технологии процесса сервиса, в рамках рекламационной работы, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

Тема 15. Сервис в лоукост – авиакомпаниях

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие «лоукост» – авиакомпаний.
2. Модель бизнеса лоукост- авиакомпаний.

*Примерные темы сообщений*

1. Организация обслуживания пассажиров в лоукост – авиакомпаниях.
2. Особенности обслуживания пассажиров в лоукост – авиакомпаниях.
3. Организация процесса сервиса в рамках лоукоста, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

*Типовые задания для круглого стола*

Проведение круглого стола направлено на формирование у студентов знаний в области организации обслуживания пассажиров в лоукост – авиакомпаниях на воздушном транспорте. Предполагается выступление студентов с докладами, обсуждение, дискуссии.

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

1. Понятие «лоукост» – авиакомпаний.
2. Модель бизнеса лоукост - авиакомпаний.
3. Организация обслуживания пассажиров в лоукост – авиакомпаниях.
4. Участие в дискуссии, краткие выступления:
5. Особенности обслуживания пассажиров в лоукост – авиакомпаниях.
6. Состояние современного авиарынка.
7. Основные тенденции развития сферы сервиса в транспортной сфере, в том числе на воздушном транспорте на современном этапе развития общества.

Тема 16. Обслуживание пассажиров при чартерной перевозке и услуги деловой авиации

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие чартерной перевозки.
2. Особенности организации и обслуживания пассажиров на чартерных рейсах.

*Примерные темы сообщений*

1. Понятие «деловой авиации».
2. Организация процесса сервиса пассажиров бизнес-класса, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

Тема 17. Маркетинг организации и оказания сервисных услуг в транспортной сфере, в том числе авиакомпанией

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Маркетинг организации и оказания сервисных услуг.
2. Маркетинг современных авиакомпаний.

*Примерные темы сообщений*

1. Особенности маркетинга в транспортной сфере, в том числе на воздушном транспорте.
2. Понятие «бренд авиакомпании» и «бренд аэропорта».
3. Технологии процесса сервиса, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя, направленные на продвижение продукта сервиса на конкурентном рынке.

Тема 18. Сегментация услуг на рынке в транспортной сфере, в том числе на рынке авиаперевозок

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Сегментация услуг в транспортной сфере, в том числе на воздушном транспорте.

2. Специфика сегментации пассажиров на авиарынке.

*Примерные темы сообщений*

1. Разработка услуг для различных сегментов пассажирского спроса.

2. Разработка услуг для маломобильных групп пассажиров.

3. Диверсификация сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями

**Примерный перечень вопросов к зачету для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне»**

1. Состояние современного авиарынка.

2. Современное состояние сферы услуг в России.

3. Основные тенденции развития сферы сервиса на воздушном транспорте на современном этапе развития общества.

4. Технологии процесса сервиса на воздушном транспорте и особенности развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя на предприятиях авиатранспорта.

5. Основы организации процесса сервиса и проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя при разработке дополнительных услуг на предприятиях авиатранспорта.

6. Роль и значение сервиса на воздушном транспорте.

7. Сущность сервиса на воздушном транспорте.

8. Экономическая сущность сервиса на воздушном транспорте.

9. Современные требования к сервису на воздушном транспорте.

10. Нормативно-правовая база в сфере воздушного транспорта.

11. Нормативно-правовая база в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

12. Руководящие документы организаций ИКАО и ИАТА в области обслуживания пассажиров.

13. Законодательство РФ в области обслуживания пассажиров.

14. Услуги в сфере воздушного транспорта.

15. Классификация услуг в аэропорту.

16. Организация услуг в аэропорту.

17. Основные требования к предоставлению услуг пассажирам в аэропорту.

18. Основы организации контактной зоны сервисных предприятий на воздушном транспорте.

19. Механизм работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и процесса сервиса при организации рекламационной работы авиапредприятия.



20. Понятие неавиационной деятельности.
21. Понятие неавиационной сервисной деятельности в аэропортовом комплексе.
22. Особенности организации неавиационной деятельности аэропорта.
23. Особенности организации неавиационной сервисной деятельности в аэропортовом комплексе.
24. Понятие и направления взаимодействия аэропорта и сервисной компании.
25. Правовые инструменты взаимодействия аэропорта и сервисной компании.
26. Договорные отношения между аэропортом и сервисной компанией.
27. Договор аренды, договор концессии.
28. Услуги пассажирам на борту воздушного судна.
29. Сервисные компании, оказывающие услуги пассажирам в сфере воздушного транспорта.
30. Классификация услуг, оказываемых пассажирам на борту воздушного судна.
31. Требования к услугам, предоставляемым на борту воздушного судна.
32. Организационно-функциональная структура авиапредприятия по оказанию услуг пассажирам.
33. Служба сервиса в аэропортовом комплексе.
34. Служба бортпроводников, как одна из форм обслуживания пассажиров на борту воздушного судна.
35. Обслуживающие подразделения производственной службы сервиса в сфере воздушного транспорта.
36. Понятие информационно-справочного обслуживания клиентов.
37. Роль информационного обслуживания, как одного из элементов сервисной деятельности на воздушном транспорте.
38. Виды информационного обслуживания аэропорта и авиакомпании.
39. Сервисные компании, оказывающие информационно-справочные услуги пассажирам в сфере воздушного транспорта.
40. Основы диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями при разработке новых услуг для клиентов авиапредприятий.
41. Понятие особых категорий пассажиров.
42. Особые категории пассажиров на воздушном транспорте.
43. Обслуживание не сопровождаемых детей, пожилых людей, людей с ограниченной подвижностью и т.д.
44. Обслуживание VIP – пассажиров.
45. История развития организации бортового питания.

46. Организация бортового питания в предполетной зоне.
47. Организация бортового питания на борту воздушного судна.
48. Основные сертификационные требования, предъявляемые к организациям, осуществляющим деятельность по предоставлению бортового питания. бортового питания.
49. Понятие глобальных авиаальянсов.
50. Причины возникновения глобальных авиаальянсов.
51. Задачи, стоящие перед глобальными авиаальянсами.
52. Услуги авиакомпаний, состоящих в глобальных авиационных альянсах.
53. Понятие представительства авиакомпании.
54. Функции представительства авиакомпании.
55. Структура представительства авиакомпании.
56. Иностранное представительство авиакомпании.
57. Понятие и задачи рекламационной работы на воздушном транспорте.
58. Сервисные деятельность по оказанию рекламационных услуг пассажирам в сфере воздушного транспорта.
59. Организация деятельности авиакомпаний в области рекламаций и жалоб пассажиров.
60. Роль представительства авиакомпании и службы рекламации в обеспечении качества обслуживания пассажиров.
61. Понятие «лоукост» – авиакомпаний.
62. Модель бизнеса лоукост- авиакомпаний.
63. Организация обслуживания пассажиров в лоукост – авиакомпаниях.
64. Особенности обслуживания пассажиров в лоукост – авиакомпаниях.
65. Понятие чартерной перевозки.
66. Особенности организации и обслуживания пассажиров на чартерных рейсах.
67. Понятие «деловой авиации».
68. Особенности организации и обслуживания пассажиров бизнес-класса.
69. Маркетинг организации и оказания сервисных услуг.
70. Маркетинг современных авиакомпаний.
71. Особенности маркетинга на воздушном транспорте.
72. Понятие «бренд авиакомпании» и «бренд аэропорта».
73. Сегментация услуг в сфере воздушного транспорта.
74. Специфика сегментации пассажиров на авиарынке.
75. Разработка услуг для различных сегментов пассажирского спроса.
76. Разработка услуг для маломобильных групп пассажиров.

77. Основы организации контактной зоны сервисных предприятий транспортной сферы, в том числе на воздушном транспорте.

**Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (зачета) по дисциплине «Организация сервиса в аэропорту и на борту воздушного судна»**

1. Охарактеризуйте качество уровня делового общения в процессе сервисного обслуживания клиентов: внимательность, учет интересов клиентов и т. д.

2. Охарактеризуйте основные стратегии межличностной коммуникации в процессе обслуживания потребителей на сервисных предприятиях транспортной сферы, в том числе на воздушном транспорте.

3. Охарактеризуйте основные правила работы в команде в процессе обслуживания потребителей на сервисных предприятиях с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в сфере сервисной деятельности транспортной сферы, в том числе на воздушном транспорте.

4. Охарактеризуйте основные психологические особенности потребителей в процессе разрешения конфликтных ситуаций на сервисных предприятиях транспортной сферы, в том числе на воздушном транспорте.

5. Охарактеризуйте этапы оказания консультационных услуг потребителям на сервисных предприятиях транспортной сферы, в том числе на воздушном транспорте.

**10. Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины**

Приступая в 6 семестре к изучению дисциплины «Организация сервиса в аэропорту и на борту воздушного судна», 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 сервиса в аэропорту и на борту воздушного судна» (п. 2 и п. 9.4).

Основными видами аудиторной работы студентов являются лекции и практические занятия (п. 5.2, 5.3, 5.4). 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 сервиса в аэропорту и на борту воздушного судна», 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 сервиса в аэропорту и на борту воздушного судна.

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.

Практические занятия по дисциплине «Организация сервиса в аэропорту и на борту воздушного судна» проводятся в соответствии с п. 5.4. 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 инновационных технических средств предприятий сервиса на воздушном транспорте.

Темы практических занятий (п. 5.4) 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 (п. 9.6). 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, согласно п. 9.1 и п. 9.2. 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 (п. 5.6):

- самостоятельный поиск, анализ информации и проработка учебного материала;
- подготовку к устному опросу (перечень типовых вопросов для устного опроса в п. 9.6);
- подготовку сообщений (примерный перечень тем сообщений в п. 9.6);
- подготовку к круглому столу (типовые задания в п. 9.6).

Систематичность занятий предполагает равномерное, в соответствии с пп. 5.2, 5.4 и 5.6, распределение объема работы в течение всего предусмотренного учебным планом срока овладения дисциплиной «Организация сервиса в аэропорту и на борту воздушного судна». 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 сервиса в аэропорту и на борту воздушного судна». Данный принцип изначально заложен в учебном плане при определении очередности изучения дисциплин. Аналогичный подход применяется при определении последовательности в изучении тем дисциплины.



Завершающим этапом самостоятельной работы является подготовка к сдаче зачета в шестом семестре, предполагающая интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении дисциплины. Примерный перечень вопросов для зачета и заданий по дисциплине «Организация сервиса в аэропорту и на борту воздушного судна» приведен в п. 9.6.

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 2 «Социально-экономических дисциплин и сервиса»

«15» января 2018 года, протокол № 6.

Разработчики:

		Белоградская К.В.
д.э.н., доцент		Кошелева Т.Н.

Заведующий кафедрой № 2 «Социально-экономических дисциплин и сервиса»

д.э.н., доцент		Кошелева Т.Н.
----------------	--	---------------

Программа согласована:

Руководитель ОПОП

д.э.н., доцент		Кошелева Т.Н.
----------------	--	---------------

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методического совета Университета «14» февраля 2018 года, протокол № 5.