

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	ПРОЕКТИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА ОКАЗАНИЯ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ НА РАЗЛИЧНЫХ ВИДАХ ТРАНСПОРТА
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 «Проектирование процесса оказания сервисных услуг на различных видах транспорта» являются формирование у студентов теоретических основ, практических навыков механизмов проектирования сервисных процессов, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя; знания методов осуществления контроля качества процесса сервиса; приобретение умений применять полученные знания в процессе оценки эффективности результатов деятельности в области сервиса современного авиапредприятия и на предприятиях сервиса; умений проводить экспертизу и (или) диагностику объектов сервиса; владеть навыками планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса, учитывая рынок спроса потребителей и социальную политику государства.
Семестр (курс), в (на) котором изучается дисциплина	Очная форма – 3 и 4 семестр
Наименование части (блока) ОПОП ВО, к которой относится дисциплина	Дисциплина по выбору относится к вариативной части Блока Б1
Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины	ОК-5; ОПК-2; ОПК-3; ПК-1; ПК-2; ПК-8; ПК-12
Трудоемкость дисциплины	Общая трудоемкость дисциплины составляет 8 зачетных единиц, 288 академических часов.
Содержание дисциплины. Основные разделы (темы)	Тема 1. Проектирование сервисных услуг в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте Тема 2. Предприятие как основное звено проектирования сервисных услуг в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте Тема 3. Основные средства (фонды) предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте: сущность, состав и структура Тема 4. Проектирование оборотных средств предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте Тема 5. Проектирование кадровой политики предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте Тема 6. Проектирование оплаты труда на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте

Наименование дисциплины	<p style="text-align: center;">ПРОЕКТИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА ОКАЗАНИЯ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ НА РАЗЛИЧНЫХ ВИДАХ ТРАНСПОРТА</p>
	<p>транспорте</p> <p>Тема 7. Планирование мотивации персонала на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте</p> <p>Тема 8. Возникновение конфликтных ситуаций на предприятии сервиса и на борту воздушного судна и в авиакомпании</p> <p>Тема 9. Проектирование себестоимости услуг в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте</p> <p>Тема 10. Проектирование цены, стратегии и методы ценообразования на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте</p> <p>Тема 11. Проектирование проведения исследования предоставления услуг в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте</p> <p>Тема 12. Клиенты услуг на транспортном рынке и рынке авиаперевозок</p> <p>Тема 13. Сегментация и позиционирование услуг в сфере транспорта и в авиакомпаниях</p> <p>Тема 14. Сегментация рынка на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта грузовых авиаперевозок</p> <p>Тема 15. Основы бизнес-планирования в управлении цепями поставок на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте</p> <p>Тема 16. Развитие планирования и управления цепями поставок на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте</p> <p>Тема 17. Технология бизнес-планирования в сфере сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте</p> <p>Тема 18. Проектирование охвата рынка для предоставления сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте</p> <p>Тема 19. Проектирование стратегий организации оказания услуг в сфере транспорта, в том числе в авиакомпании</p> <p>Тема 20. Проектирование видов услуг транспортной компании, в том числе в авиакомпании</p> <p>Тема 21. Проектирование обслуживания пассажиров в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте</p> <p>Тема 22. Контроль качества сервиса в транспортной компании, в том числе в авиакомпании</p> <p>Тема 23. Проектирование безопасности сервисного обслуживания в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте</p> <p>Тема 24. Проектирование сервисной деятельности в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте</p> <p>Тема 25. Основы прогнозирования сервисной деятельности в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте</p> <p>Тема 26. Проектирование рекламной стратегии в сфере</p>

Наименование дисциплины	ПРОЕКТИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА ОКАЗАНИЯ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ НА РАЗЛИЧНЫХ ВИДАХ ТРАНСПОРТА
	<p>сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте</p> <p>Тема 27. Оценка конкурентоспособности услуг в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте</p> <p>Тема 28. Планирование коммуникации на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте</p> <p>Тема 29. Разработка бренда сервисных услуг в авиакомпании</p> <p>Тема 30. Маркетинговое позиционирование сервисной услуги аэропортового комплекса</p> <p>Тема 31. Проектирование сервисных неавиационных услуг в деятельности аэропортового комплекса</p> <p>Тема 32. Проектирование программ лояльности для развития в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте</p>
Форма промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины	3 семестр – зачет с оценкой; 4 семестр - экзамен