

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 февраля 2018 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА 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

Санкт-Петербург
2018

1 Цели освоения дисциплины

Дисциплина «Проектирование процесса оказания сервисных услуг на различных видах транспорта» способствует формированию системы знаний о методологических основах современных научных и практических знаний по вопросам проектирования, планирования, анализа сервисных процессов в авиационной, аэропортовой деятельности и других видах деятельности при организации сервисных услуг; системы знаний и профессиональных компетенций, обеспечивающих способности к самоорганизации и самообразованию, необходимых для работы в сфере сервиса; системы знаний по основным технологиям создания услуг в сфере сервиса с учетом требований потребителей, системы знаний по механизму развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; системы знаний по особенностям проектирования и организации процесса сервиса, системы знаний по механизму выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителей услуг; знания особенностей организации контактной зоны предприятия сервиса на воздушном транспорте; знания особенностей планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сферы воздушного транспорта в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства; знать профессиональные компетенции, обеспечивающие способности к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями населения; механизм осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.

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.

Задачами освоения дисциплины являются:

- познакомить студентов с механизмом организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителей в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте;
- познакомить студентов с особенностями проектирования и организации процесса сервиса, с механизмом выбора ресурсов и средств на

предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте с учетом требований потребителей;

- познакомить студентов с особенностями организации контактной зоны предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте;

- познакомить студентов с механизмом осуществления контроля качества процесса сервиса, с параметрами технологических процессов, используемых ресурсов в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте;

- приобретение студентами профессиональных компетенций, обеспечивающих способности к самоорганизации и самообразованию, необходимых для работы в сервисной деятельности в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте;

- приобретение студентами профессиональных компетенций, обеспечивающих способности к диверсификации сервисной деятельности в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями населения;

- знакомство студентов с основными технологиями процесса создания сервисных услуг в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте с учетом требований потребителей, с механизмом развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;

- формирование у студентов навыков планирования, изучение хозяйственной деятельности предприятия, коммуникации для налаживания клиентских отношений в сервисной деятельности в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте;

- познакомить студентов с особенностями планирования производственно-хозяйственной деятельности сервисных предприятий в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;

- формирование навыков разработки предложений в сервисной деятельности в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте с учетом требований потребителей;

- приобретение студентами практических навыков проектирования и планирования сервисных процессов в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте;

- освоение навыков взаимодействия с потребителями при предоставлении сервисных услуг в сервисной деятельности в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.

Дисциплина «Проектирование процесса оказания сервисных услуг на различных видах транспорта» обеспечивает подготовку выпускника к сервисной и организационно-управленческой видам профессиональной деятельности.

2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Проектирование процесса оказания сервисных услуг на различных видах транспорта» представляет собой дисциплину, относящуюся к Вариативной части дисциплин по выбору Блока 1 Дисциплины (модули).

Данная дисциплина базируется на результатах обучения, сформированных у студента при освоении дисциплин: «Введение в профессию».

Дисциплина «Проектирование процесса оказания сервисных услуг на различных видах транспорта» является обеспечивающей для следующих дисциплин основной образовательной программы: «Технические средства предприятий сервиса на воздушном транспорте», «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне», «Экономика инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов», «Экономика сервисного обслуживания аэропортов», «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в транспортной сфере».

Дисциплина изучается в 3 и 4 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
Способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-5)	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none">- профессиональные компетенции, обеспечивающие способности к самоорганизации и самообразованию, необходимые для работы в сервисной деятельности в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">- соотносить приобретенные компетенции, обеспечивающие способности к самоорганизации и самообразованию с требованиями работодателей, участвующих в организации сервисных процессов в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none">- методами и технологиями образования и самообразования для развития необходимых компетенций в зависимости от требований рынка труда в сервисной деятельности в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
<p>Готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные технологии процесса создания сервисных услуг в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте с учетом требований потребителей, механизм развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - разрабатывать технологии процесса создания сервисных услуг в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте, предложение услуг и развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - технологиями процесса создания сервисных услуг в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте, предложение услуг и развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.
<p>Готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности проектирования и организации процесса сервиса, механизма выбора ресурсов и средств на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте с учетом требований потребителей; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовать процесс предоставления сервисных услуг на основе выбора оптимальных ресурсов и средств на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте с учетом требований потребителей; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками организации сервисных процессов на основе выбора оптимальных ресурсов и средств на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте с учетом требований потребителей.
<p>Готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности организации контактной зоны предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - взаимодействовать с сотрудниками и потребителями в контактной зоне сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способностью взаимодействовать с потребителями в контактной зоне сервиса в сфере транспорта, в том числе

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

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
параметров технологических процессов, используемых ресурсов (ПК-12)	используемых ресурсов; Уметь: - осуществлять контроль качества процесса сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте, параметров технологических процессов, используемых ресурсов; Владеть: - способностью осуществления контроля качества процесса сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.

4 Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 8 зачетных единиц, 288 академических часа.

Наименование	Всего часов	Семестр	
		3	4
Общая трудоемкость дисциплины	288	72	216
Контактная работа:	167	56	111
лекции	64	28	36
практические занятия	100	28	72
семинары	—	—	—
лабораторные работы	—	—	—
курсовая работа (проект)	—	—	—
Самостоятельная работа студента	79	7	72
Промежуточная аттестация	45	9	36
контактная работа	3	0,5	2,5
самостоятельная работа по подготовке к зачёту с оценкой и экзамену	42	8,5	33,5

5 Содержание дисциплины

5.1 Соотнесение тем дисциплины и формируемых компетенций

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции						Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОК-5	ОПК-2	ОПК-3	ПК-1	ПК-2	ПК-8		

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции						Образовательные технологии	Оценочные средства	
		ОК-5	ОПК-2	ОПК-3	ПК-1	ПК-2	ПК-8			ПК-12
Тема 1. Проектирование сервисных услуг в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте	4,5	+	—	+	—	+	—	—	ВК, Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 2. Предприятие как основное звено проектирования сервисных услуг в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте	4,5	—	—	+	—	+	—	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 3. Основные средства (фонды) предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте: сущность, состав и структура	4,5	—	—	+	—	+	—	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 4. Проектирование оборотных средств предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте	4,5	—	—	+	—	+	—	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 5. Проектирование кадровой политики предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте	4,5	—	—	+	+	+	—	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 6. Проектирование оплаты труда на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте	4,5	—	—	+	+	—	—	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 7. Планирование мотивации персонала на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте	4,5	—	—	+	+	+	—	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 8. Возникновение конфликтных ситуаций на предприятии сервиса и на борту воздушного суда и в авиакомпании	4,5	—	—	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 9. Проектирование себестоимости услуг в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте	4,5	—	—	+	—	+	—	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 10. Проектирование цены,	4,5	—	—	+	+	+	—	+	Л,	УО,

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции						Образовательные технологии	Оценочные средства	
		ОК-5	ОПК-2	ОПК-3	ПК-1	ПК-2	ПК-8			ПК-12
стратегии и методы ценообразования на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте								ПЗ, СРС	Сщ	
Тема 11. Проектирование проведения исследования предоставления услуг в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте	4,5	—	+	+	—	+	—	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 12. Клиенты услуг на транспортном рынке и рынке авиаперевозок	4,5	—	+	+	+	—	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 13. Сегментация и позиционирование услуг в сфере транспорта и в авиакомпаниях	4,5	—	+	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 14. Сегментация рынка на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта грузовых авиаперевозок	4,5	—	+	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 15. Основы бизнес-планирования в управлении цепями поставок на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте	10	—	+	+	+	+	—	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 16. Развитие планирования и управления цепями поставок на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте	6	—	+	+	+	+	—	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 17. Технология бизнес-планирования в сфере сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте	14	—	+	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, КС, СРС	УО, Сщ
Тема 18. Проектирование охвата рынка для предоставления сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте	10	—	+	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции						Образовательные технологии	Оценочные средства	
		ОК-5	ОПК-2	ОПК-3	ПК-1	ПК-2	ПК-8			ПК-12
Тема 19. Проектирование стратегий организации оказания услуг в сфере транспорта, в том числе в авиакомпании	10	—	+	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 20. Проектирование видов услуг транспортной компании, в том числе в авиакомпании	10	—	+	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 21. Проектирование обслуживания пассажиров в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте	10	—	+	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 22. Контроль качества сервиса в транспортной компании, в том числе в авиакомпании	10	—	+	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 23. Проектирование безопасности сервисного обслуживания в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте	10	+	+	+	+	+	—	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 24. Проектирование сервисной деятельности в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте	10	—	+	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 25. Основы прогнозирования сервисной деятельности в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте	10	—	—	+	+	+	+	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 26. Проектирование рекламной стратегии в сфере сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте	10	—	+	+	+	+	—	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 27. Оценка конкурентоспособности услуг в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте	10	—	+	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 28. Планирование коммуникации на предприятии	10	—	+	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции						Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОК-5	ОПК-2	ОПК-3	ПК-1	ПК-2	ПК-8		
сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте								СРС	
Тема 29. Разработка бренда сервисных услуг в авиакомпании	10	—	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 30. Маркетинговое позиционирование сервисной услуги аэропортового комплекса	10	—	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 31. Проектирование сервисных неавиационных услуг в деятельности аэропортового комплекса	10	—	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 32. Проектирование программ лояльности для развития в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте	10	—	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Итого по дисциплине	243								
Промежуточная аттестация	45								
Всего по дисциплине	288								

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
Семестр 3							
Тема 1. Проектирование сервисных услуг в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте	2	2	—	—	0,5	—	4,5
Тема 2. Предприятие как основное звено проектирования сервисных услуг в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте	2	2	—	—	0,5	—	4,5
Тема 3. Основные средства (фонды) предприятия сервиса в сфере транспорта,	2	2	—	—	0,5	—	4,5

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
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	2	2	—	—	0,5	—	4,5
Тема 5. Проектирование кадровой политики предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте	2	2	—	—	0,5	—	4,5
Тема 6. Проектирование оплаты труда на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте	2	2	—	—	0,5	—	4,5
Тема 7. Планирование мотивации персонала на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте	2	2	—	—	0,5	—	4,5
Тема 8. Возникновение конфликтных ситуаций на предприятии сервиса и на борту воздушного суда и в авиакомпании	2	2	—	—	0,5	—	4,5
Тема 9. Проектирование себестоимости услуг в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте	2	2	—	—	0,5	—	4,5
Тема 10. Проектирование цены, стратегии и методы ценообразования на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте	2	2	—	—	0,5	—	4,5
Тема 11. Проектирование проведения исследования предоставления услуг в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте	2	2	—	—	0,5	—	4,5
Тема 12. Клиенты услуг на транспортном рынке и рынке авиаперевозок	2	2	—	—	0,5	—	4,5
Тема 13. Сегментация и позиционирование услуг в сфере транспорта и в авиакомпаниях	2	2	—	—	0,5	—	4,5
Тема 14. Сегментация рынка на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта грузовых авиаперевозок	2	2	—	—	0,5	—	4,5
Итого за семестр 3	28	28	—	—	7	—	63
Промежуточная аттестация в форме зачета с оценкой							9

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Всего за семестр 3							72
Семестр 4							
Тема 15. Основы бизнес-планирования в управлении цепями поставок на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте	2	4	—	—	4	—	10
Тема 16. Развитие планирования и управления цепями поставок на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте	2	2	—	—	2	—	6
Тема 17. Технология бизнес-планирования в сфере сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте	2	6	—	—	6	—	14
Тема 18. Проектирование охвата рынка для предоставления сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте	2	4	—	—	4	—	10
Тема 19. Проектирование стратегий организации оказания услуг в сфере транспорта, в том числе в авиакомпании	2	4	—	—	4	—	10
Тема 20. Проектирование видов услуг транспортной компании, в том числе в авиакомпании	2	4	—	—	4	—	10
Тема 21. Проектирование обслуживания пассажиров в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте	2	4	—	—	4	—	10
Тема 22. Контроль качества сервиса в транспортной компании, в том числе в авиакомпании	2	4	—	—	4	—	10
Тема 23. Проектирование безопасности сервисного обслуживания в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте	2	4	—	—	4	—	10
Тема 24. Проектирование сервисной деятельности в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте	2	4	—	—	4	—	10
Тема 25. Основы прогнозирования сервисной деятельности в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте	2	4	—	—	4	—	10
Тема 26. Проектирование рекламной	2	4	—	—	4	—	10

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
стратегии в сфере сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте							
Тема 27. Оценка конкурентоспособности услуг в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте	2	4	—	—	4	—	10
Тема 28. Планирование коммуникации на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте	2	4	—	—	4	—	10
Тема 29. Разработка бренда сервисных услуг в авиакомпании	2	4	—	—	4	—	10
Тема 30. Маркетинговое позиционирование сервисной услуги аэропортового комплекса	2	4	—	—	4	—	10
Тема 31. Проектирование сервисных неавиационных услуг в деятельности аэропортового комплекса	2	4	—	—	4	—	10
Тема 32. Проектирование программ лояльности для развития в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте	2	4	—	—	4	—	10
Итого за семестр 4	36	72	—	—	72	—	180
Промежуточная аттестация в форме экзамена							36
Всего за семестр 4							216
Итого по дисциплине							288

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

5.3 Содержание дисциплины

Тема 1. Проектирование сервисных услуг в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте

Сфера сервиса как составная часть рыночной экономики: сущность, задачи, функции. Значение проектирования в организациях сферы сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте. Сущностный характер сервиса на воздушном транспорте. Определение сервиса в контексте практического применения в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Профессиональные компетенции, обеспечивающие способности к самоорганизации и самообразованию, необходимые для работы в сервисной деятельности в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Особенности проектирования и организации процесса сервиса, механизма выбора ресурсов и

средств на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте с учетом требований потребителей (для самостоятельного изучения). Особенности планирования производственно-хозяйственной деятельности сервисных предприятий в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (для самостоятельного изучения).

Тема 2. Предприятие как основное звено проектирования сервисных услуг в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте

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

Тема 3. Основные средства (фонды) предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте: сущность, состав и структура

Планирование деятельности предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте с учетом производственных и непроизводственных основных средств предприятия. Основные производственные средства (ОПС) на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте: активные и пассивные. Планирование производственной мощности предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте. Износ основных средств на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Амортизация основных средств (для самостоятельного изучения).

Тема 4. Проектирование оборотных средств предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте

Сущность оборотных средств и их место в системе управления экономикой предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте. Состав, структура и оценка оборотных средств предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте. Нормирование оборотных средств предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте. Эффективность использования оборотных средств предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 5. Проектирование кадровой политики предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте

Промышленно-производственный и непромышленный персонал на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте. Структура персонала на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте. Явочный, списочный, среднесписочный состав на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте. Анализ показателей движения трудовых ресурсов на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Особенности организации контактной зоны предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм осуществления контроля качества процесса сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (для самостоятельного изучения).

Тема 6. Проектирование оплаты труда на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте

Проектирование заработной платы на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте: минимальная заработная плата, номинальная заработная плата. Реальная заработная плата на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте. Функции заработной платы на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте: воспроизводственная функция, стимулирующая функция измерительно-распределительная функция. Тарифная система оплаты труда на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте: тарифные ставки, тарифные сетки (для самостоятельного изучения).

Тема 7. Планирование мотивации персонала на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте

Мотивация работника и результаты работы на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте. Мотивация и ответственность на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте. Принципы воздействия на мотивацию людей на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте. Социальный контроль в сфере труда на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Понятие дисциплины и дисциплинарных отношений на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Различные виды мотиваций, применяемых в сервисных организациях в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 8. Возникновение конфликтных ситуаций на предприятии сервиса и на борту воздушного суда и в авиакомпании

Определение и сущность конфликта на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте. Понятие конфликта на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте. Объективные и субъективные причины возникновения конфликтов в процессе сервисного обслуживания на борту. Разрешение конфликтных ситуаций на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте: основные стратегии (для самостоятельного изучения). Профессиональные компетенции, обеспечивающие способности к диверсификации сервисной деятельности в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями населения (для самостоятельного изучения).

Тема 9. Проектирование себестоимости услуг в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте

Теоретические основы себестоимости услуг на воздушном транспорте. Методика расчета себестоимости оказания услуг в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте. Факторы, влияющие на себестоимость услуг на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте. Формирование постоянных расходов на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Формирование переменных расходов на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 10. Проектирование цены, стратегии и методы ценообразования на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте

Теоретические аспекты ценообразования на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте. Стратегии ценообразования на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте. Формирование транспортных тарифов на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте. Государственное регулирование цен в сфере воздушного транспорта, перевозок (для самостоятельного изучения). Ценовая политика на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 11. Проектирование проведения исследования предоставления услуг в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте

Разработка плана проведения исследования на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте. Анализ внешней и внутренней информации на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том

числе на воздушном транспорте. Выбор типа исследования на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте. Выбор метода сбора данных на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Расчет выборки на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Осуществление сбора данных на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Основные технологии процесса создания сервисных услуг в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте с учетом требований потребителей, механизм развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (для самостоятельного изучения).

Тема 12. Клиенты услуг на транспортном рынке и рынке авиаперевозок

Клиент услуг как объект маркетингового исследования авиакомпании. Клиент на рынке организации услуг бизнес-путешествий в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте. Клиент услуг на рынке организации услуг путешествий в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте. Клиент на рынке организации услуг грузовых авиаперевозок в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 13. Сегментация и позиционирование услуг в сфере транспорта и в авиакомпаниях

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

Тема 14. Сегментация рынка на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта грузовых авиаперевозок

Особенности рынка грузовых перевозок. Типы продуктов/грузов и услуг на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте. Выбор того или иного вида услуг в сфере транспорта, в том числе

на воздушном транспорте. Государственное регулирование услуг в грузовых авиаперевозках (для самостоятельного изучения).

Тема 15. Основы бизнес-планирования в управлении цепями поставок на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте

Понятие, цели, задачи и принципы планирования. Процесс планирования цепей поставок на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте и место в этом процессе планирования транспортных операций. Понятие адаптивного планирования цепей поставок на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте. Содержание бизнес-плана на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Требования к оформлению бизнес-плана на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 16. Развитие планирования и управления цепями поставок на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте

Особенности бизнес-планирования транспортных операций в управлении цепями поставок на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте. Проблемы и перспективы в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте в сфере воздушного транспорта в цепях поставок в России. Транспортные операции на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте и их элементы. Показатели работы на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 17. Технология бизнес-планирования в сфере сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте

Бизнес-план – инструмент обоснования инвестиционных проектов на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте. Стратегия бизнес-единицы и общефирменная стратегия на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте. Современная технология бизнес-планирования на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте. Структура и содержание бизнес-плана на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Особенности внедрения бизнес-плана на рынке услуг в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Оценка уровня составления бизнес-плана на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Организация работы команды по составлению бизнес-плана на предприятии сервиса в сфере

транспорта, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 18. Проектирование охвата рынка для предоставления сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте

Стратегии охвата рынка предприятием сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте: недифференцированный маркетинг, дифференцированный маркетинг. Концентрированный маркетинг на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте. Факторы, влияющие на выбор стратегии охвата рынка на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте. Позиционирование услуг и авиакомпании в целях достижения конкурентных преимуществ в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 19. Проектирование стратегий организации оказания услуг в сфере транспорта, в том числе в авиакомпании

Основные задачи развития сферы услуг в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте в России. Факторы, влияющие на структуру услуг пассажиро-перевозок. Услуги авиакомпании на чартерных, низкобюджетных, грузовых рейсах, рейсах с общерыночной стратегией. Типичные ошибки в стратегиях организации оказания услуг авиакомпаний (для самостоятельного изучения).

Тема 20. Проектирование видов услуг транспортной компании, в том числе в авиакомпании

Определение видов услуг авиакомпании. Методы анализа услуг на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте. Теория жизненного цикла услуги на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте. Бостонская матрица в процессе исследования оказываемых услуг на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Матрица Ансоффа в процессе исследования оказываемых услуг на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 21. Проектирование обслуживания пассажиров в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте

Специфика обслуживания пассажиров в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте. Типичные ошибки в процессе обслуживания пассажиров авиакомпанией при определении стратегии обслуживания (для самостоятельного изучения). Сервисные услуги: основные и дополнительные на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

Тема 22. Контроль качества сервиса в транспортной компании, в том числе в авиакомпании

Понятие «качества продукции», услуги на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте. Показатели качества предоставления услуг на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте. Методика определения качества обслуживания на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте. Оценка качества сервиса на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 23. Проектирование безопасности сервисного обслуживания в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте

Понятие безопасности при проектировании в сервисе в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте. Основные угрозы и риски на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте. Виды обеспечения безопасного обслуживания в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте. Общие требования к комплексу технических средств безопасности на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Технические меры обеспечения безопасности на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Система договоров обеспечения безопасности на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 24. Проектирование сервисной деятельности в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте

Парк воздушных судов в процессе организации обслуживания. Количество посадочных мест в процессе организации обслуживания. Конфигурация салона в процессе организации обслуживания. Частота полетов и время вылета в процессе организации обслуживания (для самостоятельного изучения). Наличие в продаже свободных мест в процессе организации обслуживания (для самостоятельного изучения). Регулярность полетов и точность расписания в процессе организации обслуживания (для самостоятельного изучения).

Тема 25. Основы прогнозирования сервисной деятельности в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте

Прогнозирование и виды прогнозов на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте. Методы прогнозирования на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте. Практические основы прогнозирования на предприятии сервиса в

сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте. Специфика прогнозирования сервисных услуг в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 26. Проектирование рекламной стратегии в сфере сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте

Понятие «реклама», её виды, структура на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте. Специфика рекламы в сервисной деятельности в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте. Методика оценки эффективности рекламной компании на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте. Печатная реклама на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Деловая реклама на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Прямая рассылка на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Наружная реклама на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Основные классификации рекламы на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Социальные функции и дисфункции рекламы на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Основные рекламных стратегии на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Стимулирование продаж на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Реклама как социальное действие на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Мотивационный подход на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 27. Оценка конкурентоспособности услуг в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте

Понятие «конкурентоспособность» услуг в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте, её структура. Определение конкурентоспособности. Экономические, маркетинговые инструменты на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Внешние и внутренние факторы на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте, влияющие на конкурентоспособность.

Тема 28. Планирование коммуникации на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте

Понятие «коммуникация», коммуникационные процессы на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте. Основные типы социальных коммуникаций на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте. Детерминанты массовой коммуникации на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте. Основные функции массовой коммуникации (для самостоятельного изучения). Роль массовой коммуникации в сервисной деятельности в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Потребности аудитории в информации на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Глобализация информационных процессов в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 29. Разработка бренда сервисных услуг в авиакомпании

Понятие бренда сервисной услуги в авиакомпании. Процессы создания бренда сервисной услуги в авиакомпании. Создание имиджа сервисной услуги аэропортового комплекса. Узнаваемость бренда сервисной услуги, его финансовая окупаемость в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 30. Маркетинговое позиционирование сервисной услуги аэропортового комплекса

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

Тема 31. Проектирование сервисных неавиационных услуг в деятельности аэропортового комплекса

Новые стратегические возможности развития сервисного обслуживания в аэропортовом комплексе. Дополнительные услуги в аэропортовом комплексе. Инновационные услуги в аэропортовом комплексе. Коммерческий сервис в аэропортовом комплексе. (для самостоятельного изучения). Проектирование новой услуги в аэропортовом комплексе. (для самостоятельного изучения).

Тема 32. Проектирование программ лояльности для развития в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте

Роль и значение программ лояльности для клиентов сервисной компании. Роль и значение программ лояльности для клиентов сервисной компании в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте. Взаимоотношения

поставщика и потребителя в процессе оказания услуг в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте. Определение степени эффективности программ лояльности в процессе оказания услуг в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

5.4 Практические занятия

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
Семестр 3		
1	Практическое занятие № 1. «Проектирование сервисных процессов на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
2	Практическое занятие № 2. «Проектирование сервисных услуг на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
3	Практическое занятие № 3. «Планирование основных средств на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
4	Практическое занятие № 4. «Состав и сущность оборотных средств на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
5	Практическое занятие № 5. «Проектирование кадровой политики на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
6	Практическое занятие № 6. «Формирование заработной платы на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
7	Практическое занятие № 7. «Мотивация персонала на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
8	Практическое занятие № 8. «Стратегии разрешения конфликтных ситуаций на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
9	Практическое занятие № 9. «Себестоимость услуг на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
10	Практическое занятие № 10. «Методы ценообразования на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
11	Практическое занятие № 11. «Проведение социологического исследования на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
12	Практическое занятие № 12. «Клиентоориентированность на рынке авиаперевозок»	2
13	Практическое занятие № 13. «Позиционирование услуг на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
14	Практическое занятие № 14. «Сервис на рынке грузовых авиаперевозок на воздушном транспорте»	2
Итого за семестр 3		28
Семестр 4		
15	Практическое занятие № 15. «Принципы бизнес-планирования на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
15	Практическое занятие № 16. «Процесс планирования цепей поставок на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
16	Практическое занятие № 17. «Развитие проектирования в цепях поставок на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
17	Практическое занятие № 18. «Стратегия бизнес-единицы и общефирменная стратегия на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта» Подготовка к круглому столу	2
17	Практическое занятие № 19. «Структура и содержание бизнес-процессов на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
17	Практическое занятие № 20. «Современная технология бизнес-планирования на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
18	Практическое занятие № 21. «Стратегии охвата рынка на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
18	Практическое занятие № 22. «Факторы, влияющие на выбор стратегии охвата рынка на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
19	Практическое занятие № 23. «Специфика сервисных услуг в сфере воздушного транспорта в РФ»	2
19	Практическое занятие № 24. «Факторы,	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	влияющие на структуру услуг в сфере пассажирских перевозок на воздушном транспорте»	
20	Практическое занятие № 25. «Проектирование услуг авиакомпании»	2
20	Практическое занятие № 26. «Методы анализа услуг авиапредприятия»	2
21	Практическое занятие № 27. «Методика обслуживания пассажиров в сфере воздушного транспорта»	2
21	Практическое занятие № 28. «Сервисные услуги: основные и дополнительные на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
22	Практическое занятие № 29. «Оценка качества продуктов авиакомпании»	2
22	Практическое занятие № 30. «Методика определения качества обслуживания на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
23	Практическое занятие № 31. «Основные угрозы и риски на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
23	Практическое занятие № 32. «Проектирование безопасного обслуживания в сфере воздушного транспорта»	2
24	Практическое занятие № 33. «Проектирование количества посадочных мест на борту воздушного судна»	2
24	Практическое занятие № 34. «Проектирование оказания сервисных услуг на борту воздушного судна»	2
25	Практическое занятие № 35. «Основы прогнозирования на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
25	Практическое занятие № 36. «Методы прогнозирования на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
26	Практическое занятие № 37. «Проектирование рекламной компании на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
26	Практическое занятие № 38. «Методика оценки эффективности рекламной компании на	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта»	
27	Практическое занятие № 39. «Внешние и внутренние факторы на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта, влияющие на его конкурентоспособность»	2
27	Практическое занятие № 40. «Конкурентоспособность: методика оценки сервисных услуг на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
28	Практическое занятие № 41 «Основные типы социальных коммуникаций на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
28	Практическое занятие № 42 «Планирование коммуникации аэропортовой деятельности»	2
29	Практическое занятие № 43 «Процессы создания бренда сервисных услуг авиакомпании»	2
29	Практическое занятие № 44 «Оценка брендов сервисных услуг авиакомпании»	2
30	Практическое занятие № 45 «Модели управления сервисными услугами аэропортами»	2
30	Практическое занятие № 46 «Маркетинговое позиционирование аэропортов и факторы, влияющие на деятельность предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
31	Практическое занятие № 47 «Неавиационная деятельность на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
31	Практическое занятие № 48 «Инновации на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
32	Практическое занятие № 49 «Взаимоотношения поставщика и потребителя на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
32	Практическое занятие № 50 «Программы лояльности на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта: степень их эффективности»	2
Итого за семестр 4		72
Итого по дисциплине		100

5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	Семестр 3	
1	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Проектирование сервисных услуг в сфере транспорта, 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>	0,5
2	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Предприятие как основное звено проектирования сервисных услуг в сфере транспорта, 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>	0,5
3	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Основные средства (фонды) предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте: сущность, состав и структура» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	0,5
4	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Проектирование оборотных средств предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте»</p>	0,5

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	<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>	
5	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Проектирование кадровой политики предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	0,5
6	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Проектирование оплаты труда на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	0,5
7	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Планирование мотивации персонала на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	0,5
8	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Возникновение конфликтных ситуаций на предприятии сервиса и на борту воздушного судна и в авиакомпании»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по</p>	0,5

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	<p>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>	
9	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Проектирование себестоимости услуг в сфере транспорта, 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>	0,5
10	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Проектирование цены, стратегии и методы ценообразования на предприятии сервиса в сфере транспорта, 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>	0,5
11	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Проектирование проведения исследования предоставления услуг в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	0,5
12	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Клиенты услуг на транспортном рынке и рынке авиаперевозок» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1,</p>	0,5

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	
13	1. Изучение теоретического материала по теме: «Сегментация и позиционирование услуг авиакомпаний» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	0,5
14	1. Изучение теоретического материала по теме: «Сегментация рынка на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта грузовых авиаперевозок» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	0,5
Итого за семестр 3		7
Семестр 4		
15	1. Изучение теоретического материала по теме: «Основы бизнес-планирования в управлении цепями поставок на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте». Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	4
16	1. Изучение теоретического материала по теме: «Развитие планирования и управления цепями поставок на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте»	2

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	<p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	
17	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Технология бизнес-планирования в сфере сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте».</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-18].</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>	6
18	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Проектирование охвата рынка для предоставления сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	4
19	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Проектирование стратегий организации оказания услуг в сфере транспорта, в том числе в авиакомпании»</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>	4
20	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Проектирование видов услуг транспортной компании, в том числе в авиакомпании»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по</p>	4

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	<p>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>	
21	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Проектирование обслуживания пассажиров в сфере транспорта, 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>	4
22	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Контроль качества сервиса в транспортной компании, в том числе в авиакомпании» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	4
23	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Проектирование безопасности сервисного обслуживания в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	4
24	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Проектирование сервисной деятельности в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p>	4

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	
25	1. Изучение теоретического материала по теме: «Основы прогнозирования сервисной деятельности в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	4
26	1. Изучение теоретического материала по теме: «Проектирование рекламной стратегии в сфере сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	4
27	1. Изучение теоретического материала по теме: «Оценка конкурентоспособности услуг в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	4
28	1. Изучение теоретического материала по теме: «Планирование коммуникации на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом	4

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	занятия с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	
29	1. Изучение теоретического материала по теме: «Разработка бренда сервисных услуг в авиакомпании» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	4
30	1. Изучение теоретического материала по теме: «Маркетинговое позиционирование сервисной услуги аэропортового комплекса» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	4
31	1. Изучение теоретического материала по теме: «Проектирование сервисных неавиационных услуг в деятельности аэропортового комплекса» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	4
32	Изучение теоретического материала по теме: «Проектирование программ лояльности для развития в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	4
Итого за семестр 4		72
Итого по дисциплине		79

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.

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)

б) дополнительная литература:

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

5 Королева, Е.А., Пашин, В.С. **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»:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

16 **Официальный сайт Национального бюро экономических исследований США** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.nber.org/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018).

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

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

18 **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 «Проектирование процесса оказания сервисных услуг на различных видах транспорта» 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 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 «Проектирование процесса оказания сервисных услуг на различных видах транспорта». Практическое занятие предназначено 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 «Проектирование процесса оказания сервисных услуг на различных видах транспорта» с конкретными ситуациями. Рассматриваемые в рамках практического занятия задания, 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 «Проектирование процесса оказания сервисных услуг на различных видах транспорта». 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 «Проектирование процесса оказания сервисных услуг на различных видах транспорта» 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 «Проектирование процесса оказания сервисных услуг на различных видах транспорта» предназначен для выявления и оценки уровня и качества знаний студентов по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде зачета с оценкой в третьем семестре и экзамена в четвертом 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 зачёта с оценкой в 3 семестре и экзамена в 4 семестре. Зачёт с оценкой и экзамен позволяют оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Зачёт с оценкой и экзамен предполагают ответ на вопросы из перечня вопросов, вынесенных на зачёт с оценкой и экзамен. К моменту сдачи зачёта с оценкой и экзамена 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 дисциплины составляет 8 зачетных единиц, 288 академических часа. Вид промежуточного контроля – зачёт с оценкой (3 семестр), экзамен (4 семестр).

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядков ый номер недели с начала семестра)	При- меча- ние
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
Семестр 3				
Аудиторные занятия				
Лекция 1 (Тема 1)	1	1,5	1	—
Практическое занятие 1	3	3,5	1	—
Лекция 2 (Тема 2)	1	1,5	2	—
Практическое занятие 2	2	3	2	—
Лекция 3 (Тема 3)	1	1,5	3	—
Практическое занятие 3	2	3	3	—
Лекция 4 (Тема 4)	1	1,5	4	—
Практическое занятие 4	2	3,5	4	—
Лекция 5 (Тема 5)	1	1,5	5	—
Практическое занятие 5	2	3,5	5	—
Лекция 6 (Тема 6)	1	1,5	6	—
Практическое занятие 6	2	3,5	6	—
Лекция 7 (Тема 7)	1	1,5	7	—
Практическое занятие 7	2	3,5	7	—
Лекция 8 (Тема 8)	1	1,5	8	—
Практическое занятие 8	2	3,5	8	—
Лекция 9 (Тема 9)	1	1,5	9	—
Практическое занятие 9	2	3,5	9	—
Лекция 10 (Тема 10)	1	1,5	10	—
Практическое занятие 10	2	3,5	10	—
Лекция 11 (Тема 11)	1	1,5	11	—
Практическое занятие 11	2	3,5	11	—
Лекция 12 (Тема 12)	1	1,5	12	—
Практическое занятие 12	2	3,5	12	—
Лекция 13 (Тема 13)	1	1,5	13	—
Практическое занятие 13	2	3,5	13	—
Лекция 14 (Тема 14)	1	1,5	14	—
Практическое занятие 14	4	4,5	14	—
Итого по обязательным видам занятий	45	70	—	—
Зачет с оценкой	15	30	—	—
Итого по дисциплине	60	100	—	—
Премиальные виды деятельности	—	—	—	—

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		
(для учета при определении рейтинга)				
Участие в конференции по темам дисциплины	—	10	—	—
Научная публикация по темам дисциплины	—	10	—	—
Итого дополнительно премиальных баллов	—	20	—	—
Всего по дисциплине для рейтинга	—	120	—	—
Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для зачёта с оценкой по «академической» шкале				
Количество баллов по БРС		Оценка (по «академической» шкале)		
90 и более		5 – «отлично»		
75÷89		4 – «хорошо»		
60÷74		3 – «удовлетворительно»		
менее 60		2 – «не удовлетворительно»		
Семестр 4				
Аудиторные занятия				
Лекция 15 (Тема 15)	0,5	1	1	—
Практическое занятие 15	1	1,4	1	—
Практическое занятие 16	1	1,4	1	—
Лекция 16 (Тема 16)	0,5	1	2	—
Практическое занятие 17	1	1,4	2	—
Лекция 17 (Тема 17)	0,5	1,4	2	—
Практическое занятие 18	1	1,4	3	—
Практическое занятие 19	1	1,4	3	—
Практическое занятие 20	1	2,6	3	—
Лекция 18 (Тема 18)	0,5	1	4	—
Практическое занятие 21	1	1,4	4	—
Практическое занятие 22	1	1,4	4	—
Лекция 19 (Тема 19)	0,5	1	5	—
Практическое занятие 23	1	1,4	5	—
Практическое занятие 24	1	1,4	5	—
Лекция 20 (Тема 20)	0,5	1	6	—
Практическое занятие 25	1	1,4	6	—

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 26	1	1,4	6	—
Лекция 21 (Тема 21)	0,5	1	7	—
Практическое занятие 27	1	1,4	7	—
Практическое занятие 28	1	1,4	7	—
Лекция 22 (Тема 22)	0,5	1	8	—
Практическое занятие 29	1	1,4	8	—
Практическое занятие 30	1	1,4	8	—
Лекция 23 (Тема 23)	0,5	1	9	—
Практическое занятие 31	1	1,4	9	—
Практическое занятие 32	1	1,4	9	—
Лекция 24 (Тема 24)	0,5	1	10	—
Практическое занятие 33	1	1,4	10	—
Практическое занятие 34	1	1,4	10	—
Лекция 25 (Тема 25)	0,5	1	11	—
Практическое занятие 35	1	1,4	11	—
Практическое занятие 36	1	1,4	11	—
Лекция 26 (Тема 26)	0,5	1	12	—
Практическое занятие 37	1	1,4	12	—
Практическое занятие 38	1	1,4	12	—
Лекция 27 (Тема 27)	0,5	1	13	—
Практическое занятие 39	1	1,4	13	—
Практическое занятие 40	1	1,4	13	—
Лекция 28 (Тема 28)	0,5	1	14	—
Практическое занятие 41	1	1,4	14	—
Практическое занятие 42	1	1,4	14	—
Лекция 29 (Тема 29)	0,5	1	15	—
Практическое занятие 43	1	1,4	15	—
Практическое занятие 44	1	1,4	15	—
Лекция 30 (Тема 30)	0,5	1	16	—
Практическое занятие 45	1	1,4	16	—
Практическое занятие 46	1	1,4	16	—
Лекция 31 (Тема 31)	0,5	1	17	—
Практическое занятие 47	1	1,4	17	—
Практическое занятие 48	1	1,4	17	—
Лекция 32 (Тема 32)	0,5	1	18	—
Практическое занятие 49	1	1,4	18	—

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		
Практическое занятие 50	1	1,4	18	—
Итого по обязательным видам занятий	45	70	—	—
Экзамен	15	30	—	—
Итого по дисциплине	60	100	—	—
Премиальные виды деятельности (для учета при определении рейтинга)	—	—	—	—
Участие в конференции по темам дисциплины	—	10	—	—
Научная публикация по темам дисциплины	—	10	—	—
Итого дополнительно премиальных баллов	—	20	—	—
Всего по дисциплине для рейтинга	—	120	—	—
Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для экзамена по «академической» шкале				
Количество баллов по БРС		Оценка (по «академической» шкале)		
90 и более		5 – «отлично»		
75÷89		4 – «хорошо»		
60÷74		3 – «удовлетворительно»		
менее 60		2 – «не удовлетворительно»		

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 (3 семестр) и 0,5 баллов (4 семестр). Ведение лекционного конспекта – 0,1 балла. Активное участие в обсуждении дискуссионных вопросов в ходе лекции – до 0,4 баллов.

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается в 2 балла (по практическому занятию по теме 1 – до 3 баллов, по практическому занятию по теме 14 – до 4 баллов) (3 семестр) и 1 балл (4 семестр). Сообщение – до 1 балла (по практическому занятию по теме 2 и 3 – до 0,5 баллов, по

практическому занятию по теме 14 – до 0,3 баллов) (3 семестр) и 0,3 (4 семестр).
 Участие в обсуждении вопросов круглого стола – до 1,2 баллов (4 семестр).
 Устный опрос – до 0,5 балла (по практическому занятию по теме 14 – до 0,2 баллов) (3 семестр) и до 0,1 балла (4 семестр).

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

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

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
Знать	Профессиональные компетенции, обеспечивающие способности к самоорганизации и самообразованию, необходимые для работы в сфере сервиса в сфере воздушного транспорта; Основные технологии процесса создания сервисных услуг в сфере воздушного транспорта с учетом требований потребителей, механизм развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; Особенности проектирования и организации процесса сервиса, механизм выбора	Знание ключевых категорий и компетенций, обеспечивающих способности к самоорганизации и самообразованию, необходимые для работы в сфере сервиса в сфере воздушного транспорта; Основных технологий процесса создания сервисных услуг в сфере воздушного транспорта с учетом требований потребителей, механизма развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; Особенности проектирования и организации процесса сервиса, механизма выбора ресурсов и средств на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта с учетом требований потребителей; Особенности организации

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>ресурсов и средств на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта с учетом потребностей; Особенности организации контактной зоны предприятия сервиса на воздушном транспорте; Особенности планирования производственно-хозяйственной деятельности сервисных предприятий сферы воздушного транспорта в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;</p> <p>Профессиональные компетенции, обеспечивающие способности к диверсификации сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями населения;</p> <p>Механизм осуществления контроля качества процесса сервиса в сфере воздушного транспорта, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.</p>	<p>контактной зоны предприятия сервиса на воздушном транспорте; Особенности планирования производственно-хозяйственной деятельности сервисных предприятий сферы воздушного транспорта в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;</p> <p>Профессиональные компетенции, обеспечивающие способности к диверсификации сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями населения;</p> <p>Механизма осуществления контроля качества процесса сервиса в сфере воздушного транспорта, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.</p>
Уметь	Соотносить приобретенные компетенции, обеспечивающие способности к самоорганизации и	Умение соотносить приобретенные компетенции, обеспечивающие способности к самоорганизации и

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>самообразованию с требованиями работодателей, участвующих в организации сервисных процессов в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Разрабатывать предложения услуг в сервисе на воздушном транспорте;</p> <p>Организовать процесс предоставления сервисных услуг на основе выбора оптимальных ресурсов и средств на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта с учетом требований потребителей;</p> <p>Взаимодействовать с сотрудниками и потребителями в контактной зоне сервиса воздушного транспорта;</p> <p>Планировать производственно-хозяйственную деятельность сервисных предприятий сферы воздушного транспорта в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;</p> <p>Формировать сервисные предложения в сфере воздушного транспорта в соответствии с различными этническими, религиозными предпочтениями потребителей;</p> <p>Осуществлять контроль качества процесса сервиса в</p>	<p>самообразованию с требованиями работодателей, участвующих в организации сервисных процессов в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Разрабатывать технологии процесса создания сервисных услуг в сфере воздушного транспорта, предложение услуг и развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;</p> <p>Организовывать процесс предоставления сервисных услуг на основе выбора оптимальных ресурсов и средств на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта с учетом требований потребителей;</p> <p>Взаимодействовать с сотрудниками и потребителями в контактной зоне сервиса воздушного транспорта;</p> <p>Планировать производственно-хозяйственную деятельность сервисных предприятий сферы воздушного транспорта в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;</p> <p>Формировать сервисные предложения в сфере воздушного транспорта в соответствии с различными этническими, религиозными предпочтениями потребителей;</p> <p>Осуществлять контроль качества процесса сервиса в сфере</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	сфере воздушного транспорта, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.	воздушного транспорта, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.
Владеть	<p>Методами и технологиями образования и самообразования для развития необходимых компетенций в зависимости от требований рынка труда в сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Технологиями развития клиентских отношений в сфере сервиса на воздушном транспорте;</p> <p>Навыками организации сервисных процессов на основе выбора оптимальных ресурсов и средств на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта с учетом требований потребителей;</p> <p>Способностью взаимодействовать с потребителями в контактной зоне сервиса воздушного транспорта;</p> <p>Способностью планирования производственно-хозяйственной деятельности сервисных предприятий сферы воздушного транспорта в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;</p> <p>Методами для формирования</p>	<p>Владение методами и технологиями образования и самообразования для развития необходимых компетенций в зависимости от требований рынка труда в сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Технологиями процесса создания сервисных услуг в сфере воздушного транспорта, предложение услуг и развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;</p> <p>Навыками организации сервисных процессов на основе выбора оптимальных ресурсов и средств на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта с учетом требований потребителей;</p> <p>Способностью взаимодействовать с потребителями в контактной зоне сервиса воздушного транспорта;</p> <p>Способностью планирования производственно-хозяйственной деятельности сервисных предприятий сферы воздушного транспорта в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	различных направлений сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта с целью удовлетворения потребности населения в дифференцированных сервисных продуктах; Способностью осуществления контроля качества процесса сервиса в сфере воздушного транспорта, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.	Методами для формирования различных направлений сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта с целью удовлетворения потребности населения в дифференцированных сервисных продуктах; Способностью осуществления контроля качества процесса сервиса в сфере воздушного транспорта, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.

Максимальное количество баллов, полученных как за зачет с оценкой, так и за экзамен – 30. Минимальное (зачетное) количество баллов («зачет сдан», «экзамен сдан») – 15 баллов.

Неудовлетворительной сдачей как зачета с оценкой, так и экзамена считается оценка менее 15 баллов. При неудовлетворительной сдаче зачета с оценкой и экзамена или неявке по неуважительной причине как на зачет с оценкой, так и на экзамен экзаменационная составляющая приравнивается к нулю. В этом случае студент в установленном в СПбГУ ГА порядке обязан пересдать зачет с оценкой (экзамен).

Оценка за зачет с оценкой выставляется как сумма набранных баллов за ответы на два вопроса и задание.

Ответы на теоретические 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 обучения по дисциплине

Семестр 3

Тема 1. Проектирование сервисных услуг в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

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

2. Значение проектирования в организациях сферы сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

3. Сущностный характер сервиса на воздушном транспорте.

4. Определение сервиса в контексте практического применения в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

5. Профессиональные компетенции, обеспечивающие способности к самоорганизации и самообразованию, необходимые для работы в сервисной деятельности в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Особенности проектирования и организации процесса сервиса, механизма выбора ресурсов и средств на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта с учетом требований потребителей.

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

Тема 2. Предприятие как основное звено проектирования сервисных услуг в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

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

2. Цели и признаки предприятий.

Примерные темы сообщений

1. Виды сервисных предприятий на воздушном транспорте по форме собственности, по размерам, по отношению к прибыли, в зависимости от использования ресурсов.

2. Виды сервисных предприятий в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте по организационно-правовой форме деятельности.

Тема 3. Основные средства (фонды) предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте: сущность, состав и структура

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Планирование деятельности предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте с учетом производственных и непроизводственных основных средств предприятия.

2. Основные производственные средства (ОПС) на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: активные и пассивные.

Примерные темы сообщений

1. Планирование производственной мощности предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

2. Износ основных средств на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

3. Амортизация основных средств.

Тема 4. Проектирование оборотных средств предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Сущность оборотных средств и их место в системе управления экономикой предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

2. Состав, структура и оценка оборотных средств предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Нормирование оборотных средств предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

2. Эффективность использования оборотных средств предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Тема 5. Проектирование кадровой политики предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Промышленно-производственный и непромышленный персонал на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

2. Структура персонала на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

3. Явочный, списочный, среднесписочный состав на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Анализ показателей движения трудовых ресурсов на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

2. Особенности организации контактной зоны предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

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

Тема 6. Проектирование оплаты труда на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Проектирование заработной платы на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: минимальная заработная плата, номинальная заработная плата.

2. Реальная заработная плата на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Функции заработной платы на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: воспроизводственная функция, стимулирующая функция измерительно-распределительная функция.

2. Тарифная система оплаты труда на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта: тарифные ставки, тарифные сетки.

Тема 7. Планирование мотивации персонала на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Мотивация работника и результаты работы на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

2. Мотивация и ответственность на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

3. Принципы воздействия на мотивацию людей на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Социальный контроль в сфере труда на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
2. Понятие дисциплины и дисциплинарных отношений на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
3. Различные виды мотиваций, применяемых в сервисных организациях в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Тема 8. Возникновение конфликтных ситуаций на предприятии сервиса и на борту воздушного судна и в авиакомпании

Перечень типовых вопросов для устного опроса

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

Примерные темы сообщений

1. Разрешение конфликтных ситуаций на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: основные стратегии.
2. Профессиональные компетенции, обеспечивающие способности к диверсификации сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями населения.

Тема 9. Проектирование себестоимости услуг в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Методика расчета себестоимости оказания услуг в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
2. Факторы, влияющие на себестоимость услуг на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Формирование постоянных расходов на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
2. Формирование переменных расходов на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Тема 10. Проектирование цены, стратегии и методы ценообразования на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Теоретические аспекты ценообразования на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

2. Стратегии ценообразования на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

3. Формирование транспортных тарифов на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Государственное регулирование цен в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, перевозок.

2. Ценовая политика на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Тема 11. Проектирование проведения исследования предоставления услуг в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Разработка плана проведения исследования на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

2. Анализ внешней и внутренней информации на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

3. Выбор типа исследования на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

4. Выбор метода сбора данных на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Расчет выборки на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

2. Осуществление сбора данных на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

3. Основные технологии процесса создания сервисных услуг в сфере воздушного транспорта с учетом требований потребителей, механизм развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

Тема 12. Клиенты услуг на транспортном рынке и рынке авиаперевозок

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Клиент услуг как объект маркетингового исследования авиакомпании.

2. Клиент на рынке организации услуг бизнес-путешествий в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Клиент услуг на рынке организации услуг путешествий в сфере воздушного транспорта.

2. Клиент на рынке организации услуг грузовых авиаперевозок в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Тема 13. Сегментация и позиционирование услуг в сфере транспорта и в авиакомпаниях

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Сегментация рынка предприятием сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, рыночный сегмент, признаки и объекты сегментации.

2. Выбор целевых рынков предприятием сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

3. Позиционирование предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта: понятие, этапы, виды.

Примерные темы сообщений

1. Сегментация пассажиров на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта по дальности полета.

2. Сегментация пассажиров на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта по культуре страны рождения.

3. Сегментация рынка на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта по целям путешествия.

Тема 14. Сегментация рынка на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта грузовых авиаперевозок

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Особенности рынка грузовых перевозок.

2. Типы продуктов/грузов и услуг на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Выбор того или иного вида услуг в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

2. Государственное регулирование услуг в грузовых авиаперевозках.

Семестр 4

Тема 15. Основы бизнес-планирования в управлении цепями поставок на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие, цели, задачи и принципы планирования.

2. Процесс планирования цепей поставок на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте и место в этом процессе планирования транспортных операций.

3. Понятие адаптивного планирования цепей поставок на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

Примерные темы сообщений

1. Содержание бизнес-плана на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

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

Тема 16. Развитие планирования и управления цепями поставок на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Особенности бизнес-планирования транспортных операций в управлении цепями поставок на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

2. Проблемы и перспективы развития бизнес планирования на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте в цепях поставок в России.

Примерные темы сообщений

1. Транспортные операции на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте и их элементы.

2. Показатели работы на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

Тема 17. Технология бизнес-планирования в сфере сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Бизнес-план – инструмент обоснования инвестиционных проектов на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

2. Стратегия бизнес-единицы и общефирменная стратегия на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

3. Современная технология бизнес-планирования на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

4. Структура и содержание бизнес-плана на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

5. Особенности внедрения бизнес-плана на рынке услуг в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

Примерные темы сообщений

1. Оценка уровня составления бизнес-плана на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

2. Организация работы команды по составлению бизнес-плана на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

Типовые задания для круглого стола

1. Проектирование сервисных услуг в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте в России.

2. Инновации в сервисной деятельности в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

3. Контактная зона сервисных процессов в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

4. Региональные особенности сервисных услуг в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

5. Неавиационная деятельность в аэропортовом комплексе.

6. Проблема качества предоставления услуг аэропортовом комплексе.

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

Тема 18. Проектирование охвата рынка для предоставления сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Стратегии охвата рынка предприятием сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте: недифференцированный маркетинг, дифференцированный маркетинг.

2. Концентрированный маркетинг на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

Примерные темы сообщений

3. Факторы, влияющие на выбор стратегии охвата рынка на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

4. Позиционирование услуг и авиакомпании в целях достижения конкурентных преимуществ в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

Тема 19. Проектирование стратегий организации оказания услуг в сфере транспорта, в том числе в авиакомпании

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Основные задачи развития сферы услуг воздушного транспорта в России.

2. Факторы, влияющие на структуру услуг пассажиро-перевозок.

Примерные темы сообщений

3. Услуги авиакомпании на чартерных, низкобюджетных, грузовых рейсах, рейсах с общерыночной стратегией.

4. Типичные ошибки в стратегиях организации оказания услуг в сфере транспорта, в том числе в авиакомпании.

Тема 20. Проектирование видов услуг транспортной компании, в том числе в авиакомпании

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Определение видов услуг транспортной компании, в том числе в авиакомпании.

2. Методы анализа услуг на предприятии сервиса в транспортной компании, в том числе в авиакомпании.

3. Теория жизненного цикла услуги на предприятии сервиса в транспортной компании, в том числе в авиакомпании.

Примерные темы сообщений

4. Бостонская матрица в процессе исследования оказываемых услуг на предприятии сервиса в транспортной компании, в том числе в авиакомпании.

5. Матрица Ансоффа в процессе исследования оказываемых услуг на предприятии сервиса в транспортной компании, в том числе в авиакомпании.

Тема 21. Проектирование обслуживания пассажиров в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Специфика обслуживания пассажиров в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

2. Типичные ошибки в процессе обслуживания пассажиров авиакомпанией при определении стратегии обслуживания.

Примерные темы сообщений

1. Сервисные услуги: основные и дополнительные на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

Тема 22. Контроль качества сервиса в транспортной компании, в том числе в авиакомпании

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие «качества продукции», услуги на предприятии сервиса в транспортной компании, в том числе в авиакомпании.

2. Показатели качества предоставления услуг на предприятии сервиса в транспортной компании, в том числе в авиакомпании.

Примерные темы сообщений

1. Методика определения качества обслуживания на предприятии сервиса в транспортной компании, в том числе в авиакомпании.

2. Оценка качества сервиса на предприятии сервиса в транспортной компании, в том числе в авиакомпании.

Тема 23. Проектирование безопасности сервисного обслуживания в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие безопасности при проектировании в сервисе в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

2. Основные угрозы и риски на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

3. Виды обеспечения безопасного обслуживания в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

Примерные темы сообщений

1. Общие требования к комплексу технических средств безопасности на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

2. Технические меры обеспечения безопасности на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте

3. Система договоров обеспечения безопасности на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

Тема 24. Проектирование сервисной деятельности в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Парк воздушных судов в процессе организации обслуживания.

2. Количество посадочных мест в процессе организации обслуживания.

3. Конфигурация салона в процессе организации обслуживания.

Примерные темы сообщений

1. Частота полетов и время вылета в процессе организации обслуживания.

2. Наличие в продаже свободных мест в процессе организации обслуживания.

3. Регулярность полетов и точность расписания в процессе организации обслуживания.

Тема 25. Основы прогнозирования сервисной деятельности в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Прогнозирование и виды прогнозов на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

2. Методы прогнозирования на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

Примерные темы сообщений

3. Практические основы прогнозирования на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

4. Специфика прогнозирования сервисных услуг в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

Тема 26. Проектирование рекламной стратегии в сфере сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие «реклама», её виды, структура на предприятии сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

2. Специфика рекламы в сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

3. Методика оценки эффективности рекламной компании на предприятии сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

4. Печатная реклама на предприятии сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

5. Деловая реклама на предприятии сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

6. Прямая рассылка на предприятии сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

7. Наружная реклама на предприятии сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

Примерные темы сообщений

1. Основные классификации рекламы на предприятии сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

2. Социальные функции и дисфункции рекламы на предприятии сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

3. Основные рекламных стратегии на предприятии сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

4. Стимулирование продаж на предприятии сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте

5. Реклама как социальное действие на предприятии сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

6. Мотивационный подход на предприятии сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

Тема 27. Оценка конкурентоспособности услуг в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие «конкурентоспособность» услуг в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

2. Определение конкурентоспособности.

Примерные темы сообщений

1. Экономические, маркетинговые инструменты на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

2. Внешние и внутренние факторы на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте, влияющие на конкурентоспособность.

Тема 28. Планирование коммуникации на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие «коммуникация», коммуникационные процессы на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

2. Основные типы социальных коммуникаций на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

3. Детерминанты массовой коммуникации на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

Примерные темы сообщений

1. Основные функции массовой коммуникации.

2. Роль массовой коммуникации в сервисной деятельности в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

3. Потребности аудитории в информации на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

4. Глобализация информационных процессов в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

Тема 29. Разработка бренда сервисных услуг в авиакомпании

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие бренда сервисной услуги в авиакомпании.

2. Процессы создания бренда сервисной услуги в авиакомпании.

Примерные темы сообщений

1. Создание имиджа сервисной услуги аэропортового комплекса.

2. Узнаваемость бренда сервисной услуги, его финансовая окупаемость в сфере воздушного транспорта.

Тема 30. Маркетинговое позиционирование сервисной услуги аэропортового комплекса

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Тенденции развития сервисной услуги в аэропортовом комплексе.

2. Модели управления развитием сервисной услуги в аэропортовом комплексе.

3. Цепочка создания стоимости сервисной услуги на воздушном транспорте.

Примерные темы сообщений

1. Факторы, влияющие на выбор сервисной услуги в аэропортовом комплексе.

2. Маркетинговое позиционирование сервисной услуги в аэропортовом комплексе.

Тема 31. Проектирование сервисных неавиационных услуг в деятельности аэропортового комплекса

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Новые стратегические возможности развития сервисного обслуживания в аэропортовом комплексе.

2. Дополнительные услуги в аэропортовом комплексе.
3. Инновационные услуги в аэропортовом комплексе.

Примерные темы сообщений

1. Коммерческий сервис в аэропортовом комплексе.
2. Проектирование новой услуги в аэропортовом комплексе.

Тема 32. Проектирование программ лояльности для развития в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Роль и значение программ лояльности для клиентов сервисной компании.
2. Роль и значение программ лояльности для клиентов сервисной компании в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

Примерные темы сообщений

1. Взаимоотношения поставщика и потребителя в процессе оказания услуг в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.
2. Определение степени эффективности программ лояльности в процессе оказания услуг в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

Примерный перечень вопросов к зачёту с оценкой для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Проектирование процесса оказания сервисных услуг на различных видах транспорта»

1. Подходы к осуществлению сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.
2. Основные принципы и задачи организации сервисного обслуживания в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.
3. Классификацию сервисных услуг в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.
4. Стратегии послепродажного сервисного обслуживания в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.
5. Особенности жизненного цикла товаров и услуг на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.
6. Цели и основные принципы стратегической сегментации рынка послепродажного обслуживания сервисных услуг в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.
7. Критерии качества работы сотрудника сервисной службы. Модель качества обслуживания на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.
8. Планирование сервиса на предприятиях сервиса на воздушном транспорте: объем и качество предоставляемых сервисных услуг.
9. Структурные варианты организации службы сервиса. Функции службы сервиса на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе на

воздушном транспорте.

10. Этапы организационного становления службы сервиса на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

11. Понятие «срок службы» сервисной услуги в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

12. Сегментация рынка сервисного обслуживания в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

13. Основные виды рисков, которые могут возникнуть на различных этапах предложения услуг в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

14. Основные этапы процесса разработки предложения сервисных услуг в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

15. Процесс формирования объема предлагаемых сервисных услуг в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

16. Критерии качества работы сотрудника сервисной службы в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

17. Контроль удовлетворенного потребителя на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

18. Методы разработки и анализа процесса взаимодействия покупателя и продавца на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

19. Основные методы анализа качества в сфере сервисных услуг на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

20. Модель качества обслуживания. Функции службы сервиса на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

21. Организационная структура сервис-центра. Этапы организационного становления службы сервиса на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

22. Планирование форм коммуникаций в сервисе на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

23. Оценка эффективности деятельности сервисного предприятия в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

24. Оценка конкурентоспособности деятельности сервисного предприятия в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

25. Влияние научно-технического процесса на развитие сферы услуг на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

26. Перспективные направления развития сферы сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

27. Основные методы предоставления услуг в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

28. Проектирование форм обслуживания клиентов в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

29. Производительность труда в сфере услуг в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

30. Проектирование внешней среды предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

31. Проектирование новой услуги. Факторы, влияющие на создание новых услуг на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

32. Основные принципы проектирования на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

33. Проектирование цены на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

34. Методы ценообразования на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

35. Оценка конкурентоспособности сервисных предложений на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

36. Методы прогнозирования сервисных услуг в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

37. Основные приоритетные направления обеспечения безопасности на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

38. Управление качеством продукции, услуг в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

39. Контроль качества сервиса на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

40. Особенности бизнес-планирования на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте (цели, побудительные причины, задачи).

41. Востребованность сервисных услуг в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

42. Экономические показатели при расчете сервисных услуг в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

43. Программы лояльности на рынке сервисных услуг в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

44. Проектирование реализации сервисных услуг в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

45. Показатели, используемые при проектировании программы на различных предприятиях сферы сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

46. Проектирование численности рабочих и служащих на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

47. Проектирование сервисной стратегии на предприятиях сервиса в

сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

48. Проектирование методики «Тайный покупатель» на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

49. Проектирование сайта авиакомпании.

50. Проектирование дисконтных программ на продукты и сервисные услуги в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

51. Профессиональные компетенции, обеспечивающие способности к самоорганизации и самообразованию, необходимые для работы в сервисной деятельности в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

52. Основные технологии процесса создания сервисных услуг в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте с учетом требований потребителей, механизм развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

53. Особенности проектирования и организации процесса сервиса, механизма выбора ресурсов и средств на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте с учетом требований потребителей.

54. Особенности организации контактной зоны предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

55. Особенности планирования производственно-хозяйственной деятельности сервисных предприятий в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.

56. Профессиональные компетенции, обеспечивающие способности к диверсификации сервисной деятельности в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями населения.

57. Механизм осуществления контроля качества процесса сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.

Примерный перечень вопросов к экзамену для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Проектирование процесса оказания сервисных услуг на различных видах транспорта»

1. Сфера сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте как составная часть рыночной экономики: сущность, задачи, функции.

2. Значение проектирования в организациях сферы сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

3. Сущностный характер сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

4. Определение сервиса в контексте практического применения в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

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

6. Цели и признаки предприятий сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

7. Виды сервисных предприятий по форме собственности, по размерам, по отношению к прибыли, в зависимости от использования ресурсов в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

8. Виды сервисных предприятий по организационно-правовой форме деятельности в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

9. Планирование деятельности сервисного предприятия с учетом производственных и непроизводственных основных средств предприятия в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

10. Основные производственные средства (ОПС): активные и пассивные сервисного предприятия в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

11. Планирование производственной мощности сервисного предприятия в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

12. Износ основных средств сервисного предприятия в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

13. Амортизация основных средств сервисного предприятия в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

14. Сущность оборотных средств и их место в системе управления экономикой сервисного предприятия в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

15. Состав, структура и оценка оборотных средств сервисного предприятия в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

16. Нормирование оборотных средств сервисного предприятия в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

17. Эффективность использования оборотных средств сервисного предприятия в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

18. Промышленно-производственный и непромышленный персонал сервисного предприятия в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

19. Структура персонала сервисного предприятия в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

20. Явочный, списочный, среднесписочный состав сервисного предприятия в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

21. Анализ показателей движения трудовых ресурсов сервисного предприятия в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

22. Проектирование заработной платы: минимальная заработная плата, номинальная заработная плата на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

23. Реальная заработная плата на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

24. Функции заработной платы на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте: воспроизводственная функция, стимулирующая функция измерительно-распределительная функция.

25. Тарифная система оплаты труда на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте: тарифные ставки, тарифные сетки.

26. Мотивация работника и результаты работы на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

27. Мотивация и ответственность на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

28. Принципы воздействия на мотивацию людей на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

29. Социальный контроль в сфере труда на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

30. Понятие дисциплины и дисциплинарных отношений на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

31. Различные виды мотиваций, применяемых в сервисных организациях в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

32. Определение и сущность конфликта на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

33. Понятие конфликта на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

34. Объективные и субъективные причины возникновения конфликтов в процессе сервисного обслуживания на борту.

35. Разрешение конфликтных ситуаций на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте: основные стратегии.

36. Теоретические основы себестоимости услуги на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

37. Методика расчета себестоимости услуг в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

38. Факторы, влияющие на себестоимость услуг в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

39. Формирование постоянных расходов на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

40. Формирование переменных расходов на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

41. Теоретические аспекты ценообразования на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

42. Стратегии ценообразования услуг в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

43. Формирование транспортных тарифов на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

44. Государственное регулирование цен, перевозок в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.
45. Ценовая политика на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.
46. Разработка плана проведения исследования на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.
47. Анализ внешней и внутренней информации на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.
48. Выбор типа исследования на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.
49. Выбор метода сбора данных на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.
50. Расчет выборки на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.
51. Осуществление сбора данных на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.
52. Клиент как объект маркетингового исследования сервисных услуг авиакомпании.
53. Клиент на рынке сервисных услуг в процессе бизнес-путешествий воздушным транспортом.
54. Клиент на рынке сервисных услуг в процессе путешествий воздушным транспортом.
55. Клиент на рынке сервисных услуг в процессе грузовых авиаперевозок.
56. Сегментация рынка на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте, рыночный сегмент, признаки и объекты сегментации.
57. Выбор целевых рынков на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.
58. Позиционирование на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте: понятие, этапы, виды.
59. Сегментация пассажиров по дальности полета на предприятии сервиса.
60. Сегментация пассажиров на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте по культуре страны рождения
61. Сегментация рынка на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте по целям путешествия.
62. Особенности рынка сервисных услуг грузовых авиаперевозок.
63. Типы продуктов/грузов и услуг в сфере воздушного транспорта.
64. Выбор того или иного вида сервисной услуг в сфере авиатранспорта.
65. Государственное регулирование грузовых авиаперевозок.

66. Понятие, цели, задачи и принципы планирования на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

67. Процесс планирования цепей поставок на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте и место в этом процессе планирования транспортных операций.

68. Понятие адаптивного планирования цепей поставок на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

69. Содержание бизнес-плана на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

70. Требования к оформлению бизнес-плана на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

71. Особенности бизнес-планирования транспортных операций в управлении цепями поставок на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

72. Проблемы и перспективы развития бизнес планирования на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте в цепях поставок в России.

73. Транспортные операции на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте и их элементы.

74. Показатели работы на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

75. Бизнес-план – инструмент обоснования инвестиционных проектов на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

76. Стратегия бизнес-единицы и общефирменная стратегия на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

77. Современная технология бизнес-планирования на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

78. Структура и содержание бизнес-плана на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

79. Особенности внедрения бизнес-плана на рынке услуг в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

80. Оценка уровня составления бизнес-плана на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

81. Организация работы команды по составлению бизнес-плана на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

82. Стратегии охвата рынка на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте: недифференцированный маркетинг, дифференцированный маркетинг.

83. Концентрированный маркетинг на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

84. Факторы, влияющие на выбор стратегии охвата рынка на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

85. Позиционирование услуги и авиакомпании в целях достижения конкурентных преимуществ.

86. Основные задачи развития сервисных услуг воздушного транспорта в России.

87. Факторы, влияющие на структуру услуг в процессе пассажиро-перевозок в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

88. Услуги авиакомпании на чартерных, низкобюджетных, грузовых рейсах, рейсах с общерыночной стратегией.

89. Типичные ошибки в стратегиях оказания услуг авиакомпаний.

90. Определение видов оказываемых услуг авиакомпании.

91. Методы анализа видов оказываемых услуг авиапредприятия.

92. Теория жизненного цикла услуги на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

93. Бостонская матрица в процессе исследования оказываемых услуг на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

94. Матрица Ансоффа в процессе исследования оказываемых услуг на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

95. Специфика обслуживания пассажиров в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

96. Типичные ошибки авиакомпаний при определении стратегии обслуживания.

97. Сервисные услуги: основные и дополнительные в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

98. Понятие «качества продукции», услуги, оказываемые предприятием сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

99. Показатели качества предоставления услуг на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

100. Методика определения качества обслуживания на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

101. Оценка качества сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

102. Понятие безопасности при проектировании в сервисе в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

103. Основные угрозы и риски на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

104. Виды организации безопасного обслуживания на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

105. Общие требования к комплексу технических средств безопасности на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

106. Технические меры обеспечения безопасного обслуживания в аэропорту.

107. Система договоров обеспечения безопасности на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

108. Парк воздушных судов, количество посадочных мест, конфигурация салона в процессе организации обслуживания.

109. Частота полетов и время вылета, наличие в продаже свободных мест, регулярность полетов и точность расписания в процессе организации обслуживания.

110. Прогнозирование и виды прогнозов в процессе организации обслуживания в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

111. Методы прогнозирования в процессе организации обслуживания в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

112. Практические основы прогнозирования в процессе организации обслуживания в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

113. Специфика прогнозирования в процессе организации обслуживания в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

114. Понятие «реклама», её виды, структура на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

115. Специфика рекламы в процессе организации обслуживания в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

116. Методика оценки эффективности рекламной компании на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

117. Печатная реклама, деловая реклама, прямая рассылка, наружная реклама на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

118. Основные виды рекламы, социальные функции и дисфункции рекламы на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

119. Основные рекламных стратегии на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

120. Стимулирование продаж, реклама как социальное действие на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

121. Мотивационный подход на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

122. Понятие «конкурентоспособность» на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте, ее структура.

123. Экономические и маркетинговые инструменты на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

124. Внешние и внутренние факторы на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте, влияющие на конкурентоспособность.

125. Понятие «коммуникация», коммуникационные процессы, основные типы социальных коммуникаций на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

126. Детерминанты массовой коммуникации, основные функции массовой коммуникации на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

127. Роль массовой коммуникации в сервисной деятельности, потребности аудитории в информации на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

128. Глобализация информационных процессов на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

129. Понятие бренда авиакомпании, процессы создания бренда авиакомпании в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

130. Создание имиджа аэропорта, узнаваемость бренда, его финансовая окупаемость в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

131. Тенденции развития аэропортов, модели управления аэропортами.

132. Цепочка создания стоимости на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

133. Факторы в обслуживании, влияющие на выбор авиакомпании.

134. Маркетинговое позиционирование услуг аэропортовых комплексов.

135. Новые стратегические возможности услуг в аэропортовых комплексах.

136. Дополнительные услуги в аэропортовых комплексах, инновации обслуживания в аэропорту.

137. Коммерческий сервис в аэропорту, проектирование новой услуги в аэропорту.

138. Роль и значение программ лояльности для клиентов сервисной компании в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

139. Взаимоотношения поставщика и потребителя в сервисном обслуживании в аэропортовых комплексах.

140. Определение степени эффективности программ сервисного обслуживания в аэропортовых комплексах.

141. Профессиональные компетенции, обеспечивающие способности к самоорганизации и самообразованию, необходимые для работы в сервисной деятельности в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

142. Основные технологии процесса создания сервисных услуг в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте с учетом требований потребителей, механизм развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

143. Особенности проектирования и организации процесса сервиса, механизма выбора ресурсов и средств на предприятиях сервиса в сфере

транспорта, в том числе на воздушном транспорте с учетом требований потребителей.

144. Особенности организации контактной зоны предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте.

145. Особенности планирования производственно-хозяйственной деятельности сервисных предприятий в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.

146. Профессиональные компетенции, обеспечивающие способности к диверсификации сервисной деятельности в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями населения.

147. Механизм осуществления контроля качества процесса сервиса в сфере транспорта, в том числе на воздушном транспорте, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.

Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (экзамена) по дисциплине «Проектирование процесса оказания сервисных услуг на различных видах транспорта»

Провести сравнение брендов авиакомпаний (Аэрофлот/Россия, S7).

1. Навигация сайта, которая включает:

-удобство поиска рейса (по 5-балльной шкале, где 1-неудобная и 5 удобная);

-скорость загрузки страницы (по 5-балльной шкале, где 1-низкая и 5 быстрая);

-читабельность шрифтов (по 5-балльной шкале, где 1-неудовлетворительные и 5 удовлетворительные);

-полнота предоставления информации (по 5-балльной шкале, где 1-неудовлетворительная и 5 удовлетворительная).

2. Предоставление дополнительных услуг (по 5-балльной шкале, где 1-неудовлетворительные и 5 удовлетворительные).

3. Программы лояльности (по 5-балльной шкале, где 1-неудовлетворительные и 5 удовлетворительные).

Вывести среднюю оценку по набранному количеству баллов (все баллы сосчитать и разделить на количество авиакомпаний (2 шт.).

4. Сегмент рынка (какие направления перевозок являются приоритетными (перечислить направления).

5. Сегмент рынка-2 (на каких пассажиров (средний класс, бизнес-пассажиры) преимущественно рассчитывают авиакомпании (количество мест бизнес/эконом класса).

Показатели	5	4	3	2	1
Удобство поиска рейса					
Скорость загрузки страницы					
Читабельность шрифтов					
Полнота предоставления информации					
Программы лояльности					
Предоставление дополнительных услуг					

После проведения сравнительного анализа на основе мобильных версий сайтов авиакомпаний предоставить положительные и отрицательные стороны бренда. Подготовить рекомендации авиакомпаниям с точки зрения улучшения авиационных перевозок. Обсудить полученные результаты с преподавателем.

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

3. Охарактеризуйте разработку технологии процесса сервиса на воздушном транспорте, развитие системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

4. Охарактеризуйте организацию технологического процесса проектирования и организацию сервисной деятельности, процесс предоставления сервисных услуг в сфере воздушного транспорта на основе выбора оптимальных ресурсов и средств с учетом требований потребителей.

5. Опишите взаимодействие с сотрудниками и потребителями в контактной зоне сервиса воздушного транспорта.

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

7. Охарактеризуйте формирование сервисных предложений в сфере воздушного транспорта в соответствии с различными этническими, религиозными предпочтениями потребителей.

8. Опишите осуществление контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в сфере воздушного транспорта.

10 Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая в 3 семестре к изучению дисциплины «Проектирование процесса оказания сервисных услуг на различных видах транспорта», студенту необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий и списком рекомендованной литературы. Студенту следует уяснить, что уровень

и глубина усвоения дисциплины зависят от его активной и систематической работы на лекциях и практических занятиях. В этом процессе важное значение имеет самостоятельная работа, направленная на вовлечение студента в самостоятельную познавательную деятельность с целью формирования самостоятельности мышления, способностей к профессиональному саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации в современных условиях социально-экономического развития. Изучение дисциплины «Проектирование процесса оказания сервисных услуг на различных видах транспорта» продолжается в 4 семестре.

Входной контроль в форме устного опроса преподаватель проводит в начале изучения тем № 1 по вопросам дисциплин, на которых базируется дисциплина «Проектирование процесса оказания сервисных услуг на различных видах транспорта» (п. 2 и п. 9.4).

Основными видами аудиторной работы студентов в двух семестрах 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 «Проектирование процесса оказания сервисных услуг на различных видах транспорта», 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 проектирования процесса оказания услуг в сервисе на воздушном транспорте.

Значимым фактором полноценной и плодотворной работы обучающегося на лекции является культура ведения конспекта. Принципиально неверным, но получившим в наше время достаточно широкое распространение, является отношение к лекции как к «диктанту», который обучающийся может аккуратно и дословно записать. Слушая лекцию, необходимо научиться выделять и фиксировать ее ключевые моменты, записывая их более четко и выделяя каким-либо способом из общего текста.

Полезно применять какую-либо удобную систему сокращений и условных обозначений (из известных или выработанных самостоятельно, например, менеджмент обозначать большой буквой М). Применение такой системы поможет значительно ускорить процесс записи лекции. Конспект лекции предпочтительно писать в одной тетради, а не на отдельных листках, которые потом могут затеряться. Рекомендуется в конспекте лекций оставлять

свободные места или поля, например, для того, чтобы была возможность записи необходимой информации при работе над материалами лекций.

При ведении конспекта лекции необходимо четко фиксировать рубрикацию материала – разграничение разделов, тем, вопросов, параграфов и т. п. Обязательно следует делать специальные пометки, например, в случаях, когда какое-либо определение, положение, вывод остались неясными, сомнительными. Иногда обучающийся не успевает записать важную информацию в конспект. Тогда необходимо сделать соответствующие пометки в тексте, чтобы не забыть, восполнить эту информацию в дальнейшем.

Качественно сделанный конспект лекций поможет обучающемуся в процессе самостоятельной работы и при подготовке к сдаче зачета с оценкой и экзамена.

Практические занятия по дисциплине «Проектирование процесса оказания сервисных услуг на различных видах транспорта» 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 явлений, о способов и средств решения проблем проектирования процесса оказания услуг в сервисе 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 «Проектирование процесса оказания сервисных услуг на различных видах транспорта». 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 «Проектирование процесса оказания сервисных услуг на различных видах транспорта». Данный принцип изначально заложен в учебном плане при определении очередности изучения дисциплин. Аналогичный подход применяется при определении последовательности в изучении тем дисциплины.

Завершающим этапом самостоятельной работы является подготовка к сдаче зачета с оценкой в третьем семестре и сдаче экзамена в четвёртом семестре, предполагающие интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении дисциплины знаний. Примерный перечень вопросов для зачета с оценкой по дисциплине «Проектирование процесса оказания сервисных услуг на различных видах транспорта» приведен в п. 9.6. Примерный перечень вопросов для экзамена по дисциплине «Проектирование процесса оказания сервисных услуг на различных видах транспорта», а также типовые задания для экзамена также приведены 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» августа 2018 года, протокол № 6.

Разработчики:

к.с.н.



Бирюкова А.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» апреля 2018 года, протокол № 5.