

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. Суких
14 февраля 2018 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ НА ВОЗДУШНОМ ТРАНСПОРТЕ

Направление подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность программы (профиль)
Сервис в сфере транспорта

Квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения

очная

Санкт-Петербург
2018

1 Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Сервисная деятельность на воздушном транспорте» являются: приобретение знаний в области сервисной деятельности; формирование умения решать теоретические и практические задачи в сервисной деятельности; становление навыков в профессиональной деятельности в сфере сервиса на воздушном транспорте.

Создание системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания, принципах формирования новых услуг с учетом инноваций в технике, технологии, социально-экономической сфере и на воздушном транспорте.

Задачами освоения дисциплины являются:

- формирование у обучающихся представления о сервисной деятельности, месте сервиса в жизнедеятельности человека;
- знакомство студентов с технологиями процесса сервиса и особенности клиентских отношений с учетом требований потребителя на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;
- знакомство студентов с основами диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;
- знакомство студентов с психологическими особенностями потребителя в процессе сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;
- знакомство студентов с механизмом работы в контактной зоне с потребителем, с методикой консультирования, согласования вида, формы и процесса сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;
- становление навыков практического применения базовых теоретических знаний в процессе изучения дисциплины и их применения в профессиональной деятельности в сфере воздушного транспорта.

Дисциплина «Сервисная деятельность на воздушном транспорте» обеспечивает подготовку выпускника к сервисной и организационно-управленческой профессиональной видам профессиональной деятельности.

2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Сервисная деятельность на воздушном транспорте» представляет собой дисциплину, относящуюся к Вариативной части Блока 1 Дисциплины (модули).

Дисциплина «Сервисная деятельность на воздушном транспорте» базируется на результатах обучения, полученных при изучении дисциплины: «Деловой иностранный язык», «Сервисология», «Введение в профессию».

Дисциплина «Сервисная деятельность на воздушном транспорте» является обеспечивающей для дисциплин: «Организация международного

туризма в сфере транспорта», «Индустрия гостеприимства в сфере транспорта», «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса», «Экономика сервиса», «Производственная эстетика на предприятиях транспорта», «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне».

Дисциплина изучается в 4 и 5 семестрах.

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
<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"> - технологии процесса сервиса и особенности клиентских отношений с учетом требований потребителя на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками разработки технологий процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
<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"> - основы диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - диверсифицировать сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
	религиозными традициями на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-9)	Знать: - психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта; Уметь: - выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта; Владеть: - навыками выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и процесса сервиса (ПК-11)	Знать: - механизм работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и процесса сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта; Уметь: - выполнять работу в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и процесса сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта; Владеть: - навыками работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и процесса сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 216 академических часов.

Наименование	Всего часов	Семестры	
		4	5
Общая трудоемкость дисциплины	216	108	108

Наименование	Всего часов	Семестры	
		4	5
Контактная работа:	142,8	72,3	70,5
лекции	64	36	28
практические занятия	78	36	42
семинары	—	—	—
лабораторные работы	—	—	—
курсовой проект (работа)	—	—	—
Самостоятельная работа студента	56	27	29
Промежуточная аттестация	18	9	9
контактная работа	0,8	0,3	0,5
самостоятельная работа по подготовке к зачёту и зачёту с оценкой	17,2	8,7	8,5

5 Содержание дисциплины

5.1 Соотнесение тем дисциплины и формируемых компетенций

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции				Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОПК-2	ПК-8	ПК-9	ПК-11		
Тема 1. Введение в дисциплину. Общие понятия сервисной деятельности	11	+	—	+	—	ВК, Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 2. Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных сообществах	11	—	+	+	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 3. Услуги и сервисная деятельность в индустриальном обществе	11	+	+	+	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 4. Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта	11	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 5. Современное сервисное	11	+	+	+	+	Л, ПЗ,	УО,

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции				Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОПК-2	ПК-8	ПК-9	ПК-11		
общество: особенности становления и перспективы развития на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта						СРС	Сщ
Тема 6. Услуга как продукт сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта	11	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 7. Психология сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта	15	+	+	+	+	Л, ПЗ, КС, СРС	УО, Сщ
Тема 8. Этика сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта	10	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 9. Сервисная деятельность на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта как составная часть экономики	8	+	—	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 10. Сервисная деятельность на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта в контексте условий жизнедеятельности людей	14	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 11. Организация обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта	14	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 12. Адаптационно-динамические характеристики сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере	14	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции				Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОПК-2	ПК-8	ПК-9	ПК-11		
воздушного транспорта							
Тема 13. Качество, безопасность услуг и культура сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта	14	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 14. Процессы управления, организационная структура и производственный менеджмент сервисного предприятия на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта	14	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 15. Важнейшие разновидности социального менеджмента на сервисном предприятии на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта	14	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 16. Маркетинг и определение эффективности работы сервисного предприятия на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта	15	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Итого по дисциплине	198						
Промежуточная аттестация	18						
Всего по дисциплине	216						

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 4							
Тема 1. Введение в дисциплину. Общие понятия сервисной деятельности	4	4	—	—	3	—	11
Тема 2. Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных сообществах	4	4	—	—	3	—	11
Тема 3. Услуги и сервисная деятельность в индустриальном обществе	4	4	—	—	3	—	11
Тема 4. Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта	4	4	—	—	3	—	11
Тема 5. Современное сервисное общество: особенности становления и перспективы развития на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта	4	4	—	—	3	—	11
Тема 6. Услуга как продукт сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта	4	4	—	—	3	—	11
Тема 7. Психология сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта	4	6	—	—	5	—	15
Тема 8. Этика сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта	4	4	—	—	2	—	10
Тема 9. Сервисная деятельность на транспорте,	4	2	—	—	2	—	8

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
в том числе в сфере воздушного транспорта как составная часть экономики							
Итого за семестр 4	36	36	—	—	27	—	99
Промежуточная аттестация в форме зачета							9
Всего за семестр 4							108
Семестр 5							
Тема 10. Сервисная деятельность на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта в контексте условий жизнедеятельности людей	4	6	—	—	4	—	14
Тема 11. Организация обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта	4	6	—	—	4	—	14
Тема 12. Адаптационно-динамические характеристики сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта	4	6	—	—	4	—	14
Тема 13. Качество, безопасность услуг и культура сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта	4	6	—	—	4	—	14
Тема 14. Процессы управления, организационная структура и производственный менеджмент сервисного предприятия на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта	4	6	—	—	4	—	14
Тема 15. Важнейшие разновидности социального	4	6	—	—	4	—	14

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
менеджмента на сервисном предприятии на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта							
Тема 16. Маркетинг и определение эффективности работы сервисного предприятия на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта	4	6	—	—	5	—	15
Итого за семестр 5	28	42	—	—	29	—	99
Промежуточная аттестация в форме зачета с оценкой							9
Всего за семестр 5							108
Итого по дисциплине							216

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

5.3 Содержание дисциплины

Тема 1. Введение в дисциплину. Общие понятия сервисной деятельности

Предмет, содержание дисциплины "Сервисная деятельность". Основные термины и понятия по дисциплине. Методические основы и междисциплинарный характер научного анализа сервисной деятельности. Подход к изучению сервисной деятельности в рамках «общества потребления» (для самостоятельного изучения). Теоретические основания анализа сервисной деятельности постиндустриального общества. Классификация услуг и сервисной деятельности в научном анализе. Виды сервисной деятельности. Технологии процесса сервиса и особенности клиентских отношений с учетом требований потребителя на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 2. Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных сообществах

Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Дифференциация занятий и социальных ролей в первобытной культуре и архаических сообществах. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира. Услуги в средневековом обществе Западной

Европы. Основы диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 3. Услуги и сервисная деятельность в индустриальном обществе

Социально-экономическая характеристика современного общества. Услуги в современном обществе. Услуги в индустриальном производстве. Влияние индустриального производства на сервисную деятельность. Сервисная деятельность в развивающихся странах. Сервисная деятельность в развивающихся странах в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 4. Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта

Объективные факторы развития хозяйствования и услуг в России. Роль государственных механизмов в развитии услуг. Роль государственных механизмов в развитии услуг на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Отечественные услуги на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта: от традиционных форм к современным. Уровень жизни населения и сфера обслуживания в советский и постсоветский периоды. Механизм работы в контактной зоне с потребителем, методика консультирования, согласования вида, формы и процесса сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 5. Современное сервисное общество: особенности становления и перспективы развития на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта

Изменение роли сервисной деятельности в современном экономическом и общественном развитии. Интенсификация международного обмена услугами на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Экономические и социальные аспекты сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта современного типа. Современные субъекты сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Изменение критериев эффективности сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Особенности и перспективы развития сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта в современной России (для самостоятельного изучения).

Тема 6. Услуга как продукт сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта

Предоставление услуг на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта как продукт сервисной деятельности. Духовные услуги. Личные услуги. Социальные услуги. Факторы, влияющие на формирование услуг на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 7. Психология сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта

Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Психологические аспекты сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Единство этики и психологии в сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Понятие коммуникативной компетентности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Типы потребителей (клиентов) на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта и взаимодействие с ними (для самостоятельного изучения).

Тема 8. Этика сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта

Место этики в сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Понятие этики. Отрасли этического знания. Деловая этика сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Профессиональная этика сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Нормативная этика. Имидж делового человека на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Этика и этикет информационного сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Проблема защиты информации на сервисных предприятиях на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Понятие информационной культуры на сервисных предприятиях на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Этико-культурологические предпосылки развития сервисного бизнеса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта в России (для самостоятельного изучения).

Тема 9. Сервисная деятельность на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта как составная часть экономики

Экономическая сущность сервисной деятельности. Экономическая сущность сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Сервисная деятельность на транспорте, в том числе

в сфере воздушного транспорта в структуре хозяйственной практики. Сервисная деятельность на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта как способ удовлетворения общественных потребностей. Сервисная деятельность на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта как форма удовлетворения общественных потребностей (для самостоятельного изучения).

Тема 10. Сервисная деятельность на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта в контексте условий жизнедеятельности людей

Зависимость сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта от географических, поселенческих и демографических факторов. Государственно-правовое регулирование сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта и выполнение государством сервисных функций. Сервисная деятельность на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта в структуре социальных отношений. Сервисная деятельность на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта как часть культуры. Особенности разработки технологии процесса сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта в контексте условий жизнедеятельности людей. Особенности разработки технологии процесса сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта с учетом требований потребителя (для самостоятельного изучения).

Тема 11. Организация обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта

Теория организации обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Категории предприятий, осуществляющих предоставление услуг на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Понятия и отраслевая структура сферы услуг. Понятия о продуктах сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Процесс принятия решения потребителем. Факторы, влияющие на процесс принятия решения в процессе сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта: индивидуальные, психологические и социальные (для самостоятельного изучения). Процесс осознания потребности потребителем на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Воздействие культуры на поведение потребителя на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Система ценностей (для самостоятельного изучения). Влияние семьи, религии и образования на принятие решения потребителем в процессе обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Влияние этнической культуры на поведение потребителя в процессе обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для

самостоятельного изучения). Культура коренного населения (для самостоятельного изучения). Религиозные и этнические группы (для самостоятельного изучения). Диверсификация сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями в процессе обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 12. Адаптационно-динамические характеристики сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта

Сервисная деятельность на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта как процесс и его связь с экономической конъюнктурой. Особенности процесса внедрения инноваций в сферу услуг на транспорте, в том числе на воздушном транспорте. Управление нововведениями на транспорте, в том числе на воздушном транспорте. Инновационный процесс сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Жизненный цикл услуги в процессе сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта и учет его особенностей в предпринимательской деятельности. Процесс обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Теория организации обслуживания. Понятие “контактной зоны” как сферы реализации сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Формы обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта и показатель затрат времени (для самостоятельного изучения). Особенности работы в контактной зоне с потребителем на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта, консультирование, согласование вида, формы и процесса сервиса (для самостоятельного изучения).

Тема 13. Качество, безопасность услуг и культура сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта

Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Понятие качества сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Управление качеством услуг, контроль стандартов и безопасности обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Виды безопасности обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Культура сервиса и сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Учет основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта и их влияние на восприятие качества услуг потребителем (для самостоятельного изучения).

Тема 14. Процессы управления, организационная структура и производственный менеджмент сервисного предприятия на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта

Предприятия, оказывающие услуги населению на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Особенности общего управления сервисным предприятием на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Функции и задачи общего управления сервисным предприятием на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Организационная структура сервисного предприятия на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Формы организации сервисных предприятий на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Производственный менеджмент. Особенности производственного менеджмента на сервисном предприятии на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 15. Важнейшие разновидности социального менеджмента на сервисном предприятии на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта

Использование основ социального менеджмента на сервисном предприятии на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Менеджмент персонала на сервисном предприятии на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Особенности социального менеджмента в обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Особенности менеджмента персонала на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта в развитых странах. Взаимодействие с потребителями услуг как управленческая задача обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Закономерности и принципы взаимодействия представителей менеджмента с потребителями в процессе обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 16. Маркетинг и определение эффективности работы сервисного предприятия на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта

Место сервиса в системе маркетинговой деятельности предприятия на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Стратегия и тактика маркетинга сервисного предприятия на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Особенности сегментирования внутреннего потребительского рынка России на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Предпродажное и послепродажное обслуживание в деятельности предприятия на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Стратегии послепродажного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Организация послепродажного

обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Логистика сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Индивидуальное обслуживание на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта как самостоятельный вид профессиональной деятельности (для самостоятельного изучения). Тенденции современного сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта: опасности и новые возможности для предприятия (для самостоятельного изучения). Определение общей эффективности работы предприятия сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основные подходы к определению эффективности производственных сервисных предприятий на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Расширенный подход к определению эффективности сервисного предприятия на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

5.4 Практические занятия

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
Семестр 4		
1	Практическое занятие № 1. «Сервисная деятельность, основные понятия, цели и задачи дисциплины»	2
1	Практическое занятие № 2. «Сервисная деятельность в традиционных обществах»	2
2	Практическое занятие № 3. «Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира»	2
2	Практическое занятие № 4. «Сервисная деятельность в эпоху Средневековья»	2
3	Практическое занятие № 5. «Основные характеристики индустриального общества и сервисная деятельность»	2
3	Практическое занятие № 6. «Влияние индустриального производства на развитие сервисной деятельности»	2
4	Практическое занятие № 7. «Сфера сервиса в российском обществе в сфере воздушного транспорта»	2
4	Практическое занятие № 8. «Сервис современной России в сфере воздушного транспорта»	2
5	Практическое занятие № 9. «Современное сервисное общество: особенности становления в сфере воздушного транспорта»	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
5	Практическое занятие № 10. «Основные проблемы современного общества и их влияние на сферу сервиса на воздушном транспорте»	2
6	Практическое занятие № 11. «Услуга, ее специфика как товара в сфере воздушного транспорта»	2
6	Практическое занятие № 12. «Товары и услуги в сфере воздушного транспорта»	2
7	Практическое занятие № 13. «Психологические основы сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта» Подготовка к круглому столу	2
7	Практическое занятие № 14. «Коммуникативная компетентность работника сферы сервиса на воздушном транспорте»	2
7	Практическое занятие № 15. «Единство этики и психологии в сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта»	2
8	Практическое занятие № 16. «Роль этики в сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта»	2
8	Практическое занятие № 17. «Профессиональная этика и этика в области защиты информации в сфере воздушного транспорта»	2
9	Практическое занятие № 18. «Сервис как часть экономики»	2
Итого за семестр 4		36
Семестр 5		
10	Практическое занятие № 19. «Зависимость сервисной деятельности от географических, поселенческих и демографических факторов»	2
10	Практическое занятие № 20. «Социальная политика и сервисная деятельность в сфере воздушного транспорта»	2
10	Практическое занятие № 21. «Государственно-правовое регулирование сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта»	2
11	Практическое занятие № 22. «Организация и этапы обслуживания потребителей в сфере воздушного транспорта»	2
11	Практическое занятие № 23. «Диверсификация сервисной деятельности в соответствии с	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	этнокультурными, историческими и религиозными традициями в сфере воздушного транспорта»	
11	Практическое занятие № 24. «Процесс осознания потребности потребителем в обслуживании на воздушном транспорте»	2
12	Практическое занятие № 25. «Адаптационно-динамические характеристики сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта»	2
12	Практическое занятие № 26. «Контактная зона в сфере сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
12	Практическое занятие № 27. «Инновационный процесс обслуживания в сфере воздушного транспорта»	2
13	Практическое занятие № 28. «Современные виды обслуживания и ведения бизнеса в сфере сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
13	Практическое занятие № 29. «Управление качеством сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта»	2
13	Практическое занятие № 30. «Роль государства в области качества услуг в сфере воздушного транспорта»	2
14	Практическое занятие № 31. «Производственный менеджмент сервисного предприятия в сфере воздушного транспорта»	2
14	Практическое занятие № 32. «Показатели организации обслуживания на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
14	Практическое занятие № 33. «Организационная структура сервисного предприятия в сфере воздушного транспорта»	2
15	Практическое занятие № 34. «Социальный менеджмент на сервисном предприятии в сфере воздушного транспорта»	2
15	Практическое занятие № 35. «Социальная ответственность бизнеса за процесс обслуживания в сфере воздушного транспорта»	2
15	Практическое занятие № 36. «Менеджмент персонала на сервисном предприятии в сфере воздушного транспорта»	2
16	Практическое занятие № 37. «Маркетинг на сервисном предприятии в сфере воздушного	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	транспорта»	
16	Практическое занятие № 38. «Основные инструменты маркетинга в деятельности предприятия сферы сервиса на воздушном транспорте»	2
16	Практическое занятие № 39. «Стратегия и тактика маркетинга сервисного предприятия в сфере воздушного транспорта»	2
Итого за семестр 5		42
Итого по дисциплине		78

5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	Семестр 4	
1	1. Изучение теоретического материала по теме: «Введение в дисциплину. Общие понятия сервисной деятельности» 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.	3
2	1. Изучение теоретического материала по теме: «Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных обществах» 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.	3
3	1. Изучение теоретического материала по теме: «Услуги и сервисная деятельность в индустриальном обществе» Подразумевается работа с учебной литературой по	3

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>	
4	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	3
5	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Современное сервисное общество: особенности становления и перспективы развития на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	3
6	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Услуга как продукт сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	3
7	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Психология сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по</p>	5

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	<p>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>	
8	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Этика сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	2
9	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Сервисная деятельность на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта как составная часть экономики» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	2
Итого за семестр 4		27
Семестр 5		
10	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Сервисная деятельность на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта в контексте условий жизнедеятельности людей» 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
11	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Организация обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного</p>	4

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	<p>транспорта» 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.</p>	
12	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Адапционно-динамические характеристики сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта» 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.</p>	4
13	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Качество, безопасность услуг и культура сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.</p>	4
14	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Процессы управления, организационная структура и производственный менеджмент сервисного предприятия на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.</p>	4
15	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Важнейшие разновидности социального менеджмента на сервисном предприятии на</p>	4

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	<p>транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта» 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>	
16	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Маркетинг и определение эффективности работы сервисного предприятия на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	5
Итого за семестр 5		29
Итого по дисциплине		56

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 **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. – 37 с. Количество экземпляров 150.

б) дополнительная литература:

4 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)

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

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

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 «Сервисная деятельность на воздушном транспорте» используются классические формы и методы обучения: входной контроль, лекции, практические занятия, круглый стол, самостоятельная работа студента.

В рамках изучения дисциплины предполагается использовать следующие образовательные технологии.

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

Традиционная лекция составляет основу теоретического обучения в рамках дисциплины и направлена на систематизированное изложение накопленных и актуальных научных знаний. Лекция предназначена для раскрытия состояния и перспектив развития сервисных знаний в современных условиях. На лекции концентрируется внимание обучающихся на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулируется их активная познавательная деятельность.

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

Практические занятия по дисциплине проводятся в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель практических занятий – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих

разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки дисциплины «Сервисная деятельность на воздушном транспорте». Практические занятия предназначены для более глубокого освоения и анализа тем, изучаемых в рамках данной дисциплины. В процессе проведения практического занятия организуются публичные выступления студентов перед аудиторией, способствующие развитию у них умения сопоставлять данные разных источников и обобщать их, умения связывать теоретические положения дисциплины «Сервисная деятельность на воздушном транспорте» с конкретными ситуациями. Рассматриваемые в рамках практического занятия задачи, ситуации, примеры и проблемы имеют профессиональную направленность и содержат элементы, необходимые для формирования компетенций в рамках подготовки бакалавра по направлению «Сервис». Главным содержанием практического занятия является индивидуальная практическая работа каждого студента.

Круглый стол по дисциплине проводится в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель проведения круглого стола – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки и умения по дисциплине «Сервисная деятельность на воздушном транспорте». 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 «Сервисная деятельность на воздушном транспорте» 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 «Сервисная деятельность на воздушном транспорте» предназначен для выявления и оценки уровня и качества знаний студентов по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде зачета во четвёртом семестре и зачета с оценкой в пятом 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 в 4 семестре и зачета с оценкой в 5 семестре. Зачёт и зачет с оценкой позволяют оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Зачёт и зачет с оценкой предполагают ответ на вопросы из перечня вопросов, вынесенных на зачёт и зачет с оценкой. К моменту сдачи зачёта и зачёта с оценкой должны быть благополучно пройдены предыдущие формы контроля.

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

9.1 Балльно - рейтинговая оценка текущего контроля успеваемости и знаний студентов

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 216 академических часа. Вид промежуточного контроля – зачет в 4 семестре и зачёт с оценкой в 5 семестре.

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Минимальное значение	Максимальное значение		
Семестр 4				
Аудиторные занятия				
Лекция 1 (Тема 1)	1,25	1,9	1	—
Лекция 2 (Тема 1)	1,25	1,9	1	—
Практическое занятие 1	1,25	1,9	2	—
Практическое занятие 2	1,25	1,9	2	—
Лекция 3 (Тема 2)	1,25	1,9	3	—
Лекция 4 (Тема 2)	1,25	1,9	3	—
Практическое занятие 3	1,25	1,9	4	—
Практическое занятие 4	1,25	1,9	4	—

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядков ый номер недели с начала семестра)	При- меча- ние
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
Лекция 5 (Тема 3)	1,25	1,9	5	—
Лекция 6 (Тема 3)	1,25	1,9	5	—
Практическое занятие 5	1,25	1,9	6	—
Практическое занятие 6	1,25	1,9	6	—
Лекция 7 (Тема 4)	1,25	1,9	7	—
Лекция 8 (Тема 4)	1,25	1,9	7	—
Практическое занятие 7	1,25	1,9	8	—
Практическое занятие 8	1,25	1,9	8	—
Лекция 9 (Тема 5)	1,25	1,9	9	—
Лекция 10 (Тема 5)	1,25	1,9	9	—
Практическое занятие 9	1,25	1,9	10	—
Практическое занятие 10	1,25	1,9	10	—
Лекция 11 (Тема 6)	1,25	1,9	11	—
Лекция 12 (Тема 6)	1,25	1,9	11	—
Практическое занятие 11	1,25	1,9	12	—
Практическое занятие 12	1,25	1,9	12	—
Лекция 13 (Тема 7)	1,25	1,9	13	—
Лекция 14 (Тема 7)	1,25	1,9	13	—
Практическое занятие 13	1,25	1,9	14	—
Практическое занятие 14	1,25	1,9	14	—
Практическое занятие 15	1,25	3,5	15	—
Лекция 15 (Тема 8)	1,25	1,9	15	—
Лекция 16 (Тема 8)	1,25	1,9	16	—
Практическое занятие 16	1,25	1,9	16	—
Практическое занятие 17	1,25	1,9	17	—
Лекция 17 (Тема 9)	1,25	1,9	17	—
Лекция 18 (Тема 9)	1,25	1,9	18	—
Практическое занятие 18	1,25	1,9	18	—
Итого по обязательным видам занятий	45	70	—	—
Зачет	15	30	—	—
Итого по дисциплине	60	100	—	—
Премиальные виды деятельности (для учета при определении рейтинга)	—	—	—	—

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		
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 зачета				
Количество баллов по БРС		Оценка		
60 и более		«зачтено»		
менее 60		«не зачтено»		
Семестр 5				
Аудиторные занятия				
Лекция 19 (Тема 10)	1,4	2	1	—
Лекция 20 (Тема 10)	1,4	2	1	—
Практическое занятие 19	1,2	2	2	—
Практическое занятие 20	1,2	2	2	—
Практическое занятие 21	1,2	2	2	—
Лекция 21 (Тема 11)	1,4	2	3	—
Лекция 22 (Тема 11)	1,4	2	3	—
Практическое занятие 22	1,2	2	4	—
Практическое занятие 23	1,2	2	4	—
Практическое занятие 24	1,2	2	4	—
Лекция 23 (Тема 12)	1,4	2	5	—
Лекция 24 (Тема 12)	1,4	2	5	—
Практическое занятие 25	1,2	2	6	—
Практическое занятие 26	1,2	2	6	—
Практическое занятие 27	1,2	2	6	—
Лекция 25 (Тема 13)	1,4	2	7	—
Лекция 26 (Тема 13)	1,4	2	7	—
Практическое занятие 28	1,2	2	8	—
Практическое занятие 29	1,2	2	8	—
Практическое занятие 30	1,2	2	8	—
Лекция 27 (Тема 14)	1,4	2	9	—
Лекция 28 (Тема 14)	1,4	2	9	—

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 31	1,2	2	10	—
Практическое занятие 32	1,2	2	10	—
Практическое занятие 33	1,2	2	10	—
Лекция 29 (Тема 15)	1,4	2	11	—
Лекция 30 (Тема 15)	1,4	2	11	—
Практическое занятие 34	1,2	2	12	—
Практическое занятие 35	1,2	2	12	—
Практическое занятие 36	1,2	2	12	—
Лекция 31 (Тема 16)	1,4	2	13	—
Лекция 32 (Тема 16)	1,4	2	13	—
Практическое занятие 37	1,2	2	14	—
Практическое занятие 38	1,2	2	14	—
Практическое занятие 39	1,4	2	14	—
Итого по обязательным видам занятий	45	70	—	—
Зачет с оценкой	15	30	—	—
Итого по дисциплине	60	100	—	—
Премияльные 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 зачета 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»			

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 1,25 балла (4 семестр) и 1,4 балла (5 семестр). Ведение лекционного конспекта – 0,2 баллов (4 и 5 семестр). Активное участие в обсуждении дискуссионных вопросов в ходе лекции – до 0,45 баллов (4 семестр) и до 0,4 баллов (5 семестр).

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается в 1,25 балла (4 семестр) и 1,2 балла (по 39 практическому занятию – до 1,4 балла) (5 семестр). Сообщение – до 0,45 баллов (4 семестр) и до 0,5 баллов (по 39 практическому занятию – до 0,3 балла) (5 семестр). Устный опрос – до 0,2 баллов (4 семестр) и до 0,3 баллов (5 семестр). Участие в обсуждении вопросов круглого стола – до 1,6 балла.

9.3 Темы курсовых работ по дисциплине

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

9.4 Контрольные вопросы для проведения входного контроля остаточных знаний по обеспечивающим дисциплинам

Вопросы входного контроля по дисциплине «Введение в профессию»:

1. Субъекты и объекты сервисной деятельности;
2. Виды оказания услуг;
3. Сущность экономической деятельности общества.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Сервисология»:

1. Дайте понятие «потребности» и их классификацию.
2. Какова взаимосвязь между потребностями и активностью человека.
3. Обозначьте изменение потребностей человека в результате развития общества.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Деловой иностранный язык»:

1. When did you graduate from the University?
2. What University did you graduate from?
3. What department did you graduate from?

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

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
Знать	<p>Технологии процесса сервиса и особенности клиентских отношений с учетом требований потребителя в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Основы диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Психологические особенности потребителя в сфере воздушного транспорта в процессе сервисной деятельности;</p> <p>Механизм работы в контактной зоне с потребителем в сфере воздушного транспорта, консультированию, согласованию вида, формы и процесса сервиса</p>	<p>Знание ключевых категорий технологического процесса оказания сервисных услуг и особенностей клиентских отношений в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Механизм диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Психологические особенности потребителя в сфере воздушного транспорта в процессе оказания сервисных услуг;</p> <p>Методы работы в контактной зоне с потребителем в сфере воздушного транспорта, механизм консультирования, согласования вида, формы и процесса сервиса</p>
Уметь	<p>Использовать основы технологии процесса сервиса в сфере воздушного транспорта, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;</p> <p>Организовать процесс диверсификации сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта в соответствии с этнокультурными,</p>	<p>Умение ориентироваться в основах технологии процесса сервиса в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Умение ориентироваться в диверсификации сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта в соответствии с этнокультурными, историческими;</p> <p>Умение учитывать основные</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>историческими и религиозными традициями;</p> <p>Выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в сфере воздушного транспорта в процессе сервиса;</p> <p>Выполнять работу в контактной зоне с потребителем в сфере воздушного транспорта в сфере воздушного транспорта, консультированию, согласованию вида, формы и процесса сервиса.</p>	<p>психологические особенности потребителя в сфере воздушного транспорта в процессе сервиса;</p> <p>Умение работать в контактной в сфере воздушного транспорта, консультировать, согласовывать вид, форму и процесс сервисных услуг.</p>
Владеть	<p>Способностью использовать основы технологического процесса сервиса в сфере воздушного транспорта, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;</p> <p>Навыками организации процесса сервиса в сфере воздушного транспорта, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя;</p> <p>Способностью осуществлению диверсификации сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями;</p> <p>Навыками выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в сфере воздушного транспорта в</p>	<p>Владение навыками использования основ технологического процесса сервиса в сфере воздушного транспорта, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;</p> <p>Навыками осуществления диверсификации сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями;</p> <p>Способностью учитывать основные психологические особенности потребителя в сфере воздушного транспорта в процессе сервиса;</p> <p>Осуществления работы в контактной зоне с потребителем в сфере воздушного транспорта, консультированию,</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	процессе сервиса; Навыками работы в контактной зоне с потребителем в сфере воздушного транспорта, консультированию, согласованию вида, формы и процесса сервиса.	согласованию вида, формы и процесса сервиса.

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

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

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

Ответы на вопросы оцениваются следующим образом:

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

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

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

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

5 баллов: ответ удовлетворительный, достаточные знания в объеме рабочей программы, ориентированные на воспроизведение; использование научной (технической) терминологии, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать выводы;

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

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

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

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

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

Решение заданий оценивается следующим образом:

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

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

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

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

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

5 баллов: задание выполнено на 60-65 %, подход к решению правильный, есть ошибки, значительные погрешности при оформлении, не

полная интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, не способен интерпретировать полученные выводы;

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

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

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

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

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

Семестр 4

Тема 1. Введение в дисциплину. Общие понятия сервисной деятельности

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Предмет, содержание дисциплины "Сервисная деятельность".
2. Основные термины и понятия по дисциплине.
3. Методические основы и междисциплинарный характер научного анализа сервисной деятельности.
4. Подход к изучению сервисной деятельности в рамках «общества потребления».
5. Теоретические основания анализа сервисной деятельности постиндустриального общества.
6. Классификация услуг и сервисной деятельности в научном анализе.
7. Виды сервисной деятельности.

Примерные темы сообщений

1. Технологии процесса сервиса и особенности клиентских отношений с учетом требований потребителя в сфере воздушного транспорта.
2. Психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.

Тема 2. Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных сообществах

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
2. Дифференциация занятий и социальных ролей в первобытной культуре и архаических сообществах.
3. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира.

Примерные темы сообщений

1. Услуги в средневековом обществе Западной Европы.
2. Основы диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями в сфере воздушного транспорта.

Тема 3. Услуги и сервисная деятельность в индустриальном обществе

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Социально-экономическая характеристика современного общества.
2. Услуги в современном обществе.
3. Услуги в индустриальном производстве.
4. Влияние индустриального производства на сервисную деятельность.

Примерные темы сообщений

1. Сервисная деятельность в развивающихся странах.
2. Сервисная деятельность в развивающихся странах в сфере воздушного транспорта.
3. Основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности.

Тема 4. Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Объективные факторы развития хозяйствования и услуг в России.
2. Роль государственных механизмов в развитии услуг.
3. Роль государственных механизмов в развитии услуг на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
4. Отечественные услуги на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта: от традиционных форм к современным.

Примерные темы сообщений

1. Уровень жизни населения и сфера обслуживания в советский и постсоветский периоды.
2. Механизм работы в контактной зоне с потребителем, методика консультирования, согласования вида, формы и процесса сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Тема 5. Современное сервисное общество: особенности становления и перспективы развития на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Изменение роли сервисной деятельности в современном экономическом и общественном развитии.
2. Интенсификация международного обмена услугами на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
3. Экономические и социальные аспекты сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта современного типа.
4. Современные субъекты сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Изменение критериев эффективности сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
2. Особенности и перспективы развития сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта в современной России.
3. Диверсификация сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями общества.

Тема 6. Услуга как продукт сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Предоставление услуг на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта как продукт сервисной деятельности.
2. Духовные услуги.
3. Личные услуги.

Примерные темы сообщений

1. Социальные услуги.
2. Факторы, влияющие на формирование услуг на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
3. Особенности услуг контактной зоны предприятия на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (взаимодействие в контактной зоне с потребителем, консультирование, согласование вида, формы и процесса сервиса).

Тема 7. Психология сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

2. Психологические аспекты сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

3. Единство этики и психологии в сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Понятие коммуникативной компетентности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

2. Типы потребителей (клиентов) на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта и взаимодействие с ними.

3. Основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности

Типовые задания для круглого стола

Круглый стол предназначен для формирования у студента системы знаний о роли психологии в сервисной деятельности, а также для приобретения навыков применения методов психологии при взаимодействии с клиентами предприятий сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Предполагает выступления студентов с докладами, обсуждение и дискуссии.

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

1. Общение и его роль на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

2. Коммуникативная компетентность как условие эффективной сервисной деятельности.

3. Психотипы клиентов в сервисной деятельности

Участие в дискуссии, краткие выступления:

1. Коммуникативная компетентность на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

2. Психотипы клиентов на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Тема 8. Этика сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Место этики в сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

2. Понятие этики.

3. Отрасли этического знания.

4. Деловая этика сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

5. Профессиональная этика сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

6. Нормативная этика.

7. Имидж делового человека на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Этика и этикет информационного сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
2. Проблема защиты информации на сервисных предприятиях на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
3. Понятие информационной культуры на сервисных предприятиях на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
4. Этико-культурологические предпосылки развития сервисного бизнеса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта в России.
5. Этические аспекты работы в контактной зоне с потребителем, консультирование, согласование вида, формы и процесса сервиса

Тема 9. Сервисная деятельность на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта как составная часть экономики

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Экономическая сущность сервисной деятельности.
2. Экономическая сущность сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
3. Сервисная деятельность на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта в структуре хозяйственной практики.

Примерные темы сообщений

1. Сервисная деятельность на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта как способ удовлетворения общественных потребностей.
2. Основные направления диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями в рамках национальной экономики.

Семестр 5

Тема 10. Сервисная деятельность на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта в контексте условий жизнедеятельности людей

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Зависимость сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта от географических, поселенческих и демографических факторов.
2. Государственно-правовое регулирование сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта и выполнение государством сервисных функций.
3. Сервисная деятельность на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта в структуре социальных отношений.
4. Сервисная деятельность на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта как часть культуры.

Примерные темы сообщений

1. Особенности разработки технологии процесса сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта в контексте условий жизнедеятельности людей.

2. Особенности разработки технологии процесса сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта с учетом требований потребителя.

Тема 11. Организация обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Теория организации обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

2. Категории предприятий, осуществляющих предоставление услуг на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

3. Понятия и отраслевая структура сферы услуг.

4. Понятия о продуктах сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

5. Процесс принятия решения потребителем.

6. Факторы, влияющие на процесс принятия решения в процессе сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта: индивидуальные, психологические и социальные.

7. Процесс осознания потребности потребителем на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Воздействие культуры на поведение потребителя на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

2. Система ценностей.

3. Влияние семьи, религии и образования на принятие решения потребителем в процессе обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

4. Влияние этнической культуры на поведение потребителя в процессе обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

5. Культура коренного населения.

6. Религиозные и этнические группы.

7. Диверсификация сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями в процессе обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

8. Технологии процесса сервиса, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

Тема 12. Адаптационно-динамические характеристики сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Сервисная деятельность на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта как процесс и его связь с экономической конъюнктурой.

2. Особенности процесса внедрения инноваций в сферу услуг на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

3. Управление нововведениями на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

4. Инновационный процесс сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

5. Жизненный цикл услуги в процессе сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта и учет его особенностей в предпринимательской деятельности.

Примерные темы сообщений

1. Процесс обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

2. Теория организации обслуживания.

3. Понятие “контактной зоны” как сферы реализации сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

4. Формы обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта и показатель затрат времени.

5. Особенности работы в контактной зоне с потребителем на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта, консультирование, согласование вида, формы и процесса сервиса.

Тема 13. Качество, безопасность услуг и культура сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

2. Понятие качества сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

3. Управление качеством услуг, контроль стандартов и безопасности обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

4. Виды безопасности обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Культура сервиса и сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

2. Учет основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта и их влияние на восприятие качества услуг потребителем.

Тема 14. Процессы управления, организационная структура и производственный менеджмент сервисного предприятия на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Предприятия, оказывающие услуги населению на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

2. Особенности общего управления сервисным предприятием на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

3. Функции и задачи общего управления сервисным предприятием на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

4. Организационная структура сервисного предприятия на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Формы организации сервисных предприятий на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

2. Производственный менеджмент.

3. Особенности производственного менеджмента на сервисном предприятии на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

4. Основные направления производственного менеджмента предприятия сервиса (разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя).

Тема 15. Важнейшие разновидности социального менеджмента на сервисном предприятии на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Использование основ социального менеджмента на сервисном предприятии на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

2. Менеджмент персонала на сервисном предприятии на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

3. Особенности социального менеджмента в обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Особенности менеджмента персонала на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта в развитых странах.

2. Взаимодействие с потребителями услуг как управленческая задача обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

3. Закономерности и принципы взаимодействия представителей менеджмента с потребителями в процессе обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

4. Готовность представителей менеджмента разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

Тема 16. Маркетинг и определение эффективности работы сервисного предприятия на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Место сервиса в системе маркетинговой деятельности предприятия на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

2. Стратегия и тактика маркетинга сервисного предприятия на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

3. Особенности сегментирования внутреннего потребительского рынка России на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

4. Предпродажное и послепродажное обслуживание в деятельности предприятия на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

5. Стратегии послепродажного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

6. Организация послепродажного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

7. Логистика сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Индивидуальное обслуживание на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта как самостоятельный вид профессиональной деятельности.

2. Тенденции современного сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта: опасности и новые возможности для предприятия.

3. Определение общей эффективности работы предприятия сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

4. Основные подходы к определению эффективности производственных сервисных предприятий на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

5. Расширенный подход к определению эффективности сервисного предприятия на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Примерный перечень вопросов к зачёту для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Сервисная деятельность на воздушном транспорте»

1. Индустрия сервиса.
2. Государство как субъект сервисной деятельности.
3. Субъекты сервисной деятельности.
4. Фирменный сервис.

5. Классификация услуг.
6. Государственное регулирование сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
7. Услуга и ее специфика как товара на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
8. Социокультурные услуги на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
9. Урбанизация и ее влияние на сферу услуг на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
10. Сервисная деятельность как форма удовлетворения человеческих потребностей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
11. Сфера услуг на транспорте, в том числе на воздушном транспорте в современной экономике.
12. Виды сервиса по времени предоставления на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
13. Сфера сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте в стадийной теории развития общества.
14. Жизненный цикл услуг на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
15. Сфера услуг в современной России на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта
16. Предпродажный сервис на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
17. Сфера услуг в Советской России на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
18. Послепродажный сервис на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
19. Особенности формирования сферы сервиса в России.
20. Роль коммуникативного взаимодействия в сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
21. Услуги в средневековом обществе Западной Европы.
22. Коммуникативная компетентность работника на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
23. Дифференциация занятий в обществах архаического типа.
24. Тактика вербального общения в сфере сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
25. Зарождение услуг в обществах Древнего мира.
26. Общение, его виды, структура общения на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
27. Разработка технологии процесса сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
28. Система клиентских отношений в сервисной деятельности с учетом требований потребителя на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

29. Технологии процесса сервиса и особенности клиентских отношений с учетом требований потребителя на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

30. Основы диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

31. Механизм работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и процесса сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

32. Психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Примерный перечень вопросов к зачету с оценкой для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Сервисная деятельность на воздушном транспорте»

1. Экономическая сущность сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

2. Этика в сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

3. Сфера услуг в советский период.

4. Деловая этика и деловой этикет в сфере сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

5. Классификация услуг на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

6. Понятие профессионального кодекса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

7. Профессиональный кодекс работника сферы сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

8. Индустрия сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

9. Психология сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

10. Государственное регулирование сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

11. Понятие имиджа предприятия. Имидж предприятия сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

12. Государство как субъект сервисной деятельности.

13. Информационная культура и уровни защиты информации на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

14. Формы обслуживания потребителей в сфере сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

15. Понятие и специфика контактной зоны на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

16. Жизненный цикл услуги и его учет в деятельности предприятия сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
17. Понятие качества услуг на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
18. Услуга и ее специфика как товара на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
19. Управление качеством на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
20. Предпродажный сервис на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
21. Общее управление предприятием сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта: функции и задачи.
22. Послепродажный сервис на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
23. Производственный менеджмент на сервисном предприятии на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
24. Услуги в архаическом обществе.
25. Понятие социальной ответственности, социальный менеджмент на сервисном предприятии на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
26. Услуги в Средневековом обществе.
27. Менеджмент персонала на сервисном предприятии на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
28. Услуги в индустриальном обществе на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
29. Сегментация потребителей в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
30. Сфера услуг на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта в современной России.
31. Организационно-правовые формы предпринимательства в сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
32. Организационная структура сервисного предприятия на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
33. Постиндустриальное общество и сфера сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
34. Предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
35. Культура в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта .
36. Сервисная деятельность как форма удовлетворения человеческих потребностей.
37. Влияние культуры на поведение потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

38. Ассортиментная политика в сфере сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
39. Эстетика в сервисе на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
40. Инновационная политика сервисного предприятия на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
41. Маркетинг в сфере услуг на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
42. Венчурный бизнес в сфере сервиса.
43. Индивидуально-личностные и социально-корпоративные предпосылки развития бизнеса в сфере услуг на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
44. Франчайзинг в сфере сервиса.
45. Конкуренция в сфере сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
46. Особенности работы в контактной зоне с потребителем, консультирование, согласование вида, формы и процесса сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
47. Учет основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности и их влияние на восприятие качества услуг потребителем на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
48. Диверсификация сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
49. Логистика на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
50. Технологии процесса сервиса и особенности клиентских отношений с учетом требований потребителя на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
51. Основы диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
52. Механизм работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и процесса сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
53. Психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (зачет с оценкой) по дисциплине «Сервисная деятельность на воздушном транспорте»

1. Охарактеризуйте технологии сервисного обслуживания, предлагая новую структуру взаимоотношений с клиентом в процессе разрешения

конфликтных ситуаций в процессе этапов формирования взаимоотношений с клиентом с учетом требований потребителя в сфере воздушного транспорта.

2. Охарактеризуйте сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями в сфере воздушного транспорта.

3. Охарактеризуйте основные психологические особенности потребителя в процессе сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.

4. Охарактеризуйте этапы оказания услуг в контактной зоне с потребителем, этапы консультирования, этапы согласования виды, формы и процесса обслуживания в сфере воздушного транспорта.

10 Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая в 4 семестре к изучению дисциплины «Сервисная деятельность на воздушном транспорте», студенту необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий и списком рекомендованной литературы. Студенту следует уяснить, что уровень и глубина усвоения дисциплины зависят от его активной и систематической работы на лекциях и практических занятиях. В этом процессе важное значение имеет самостоятельная работа, направленная на вовлечение студента в самостоятельную познавательную деятельность с целью формирования самостоятельности мышления, способностей к профессиональному саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации в современных условиях социально-экономического развития. Изучение дисциплины «Сервисная деятельность на воздушном транспорте» продолжается в 5 семестре.

Входной контроль в форме устного опроса преподаватель проводит в начале изучения тем № 1 по вопросам дисциплин, на которых базируется дисциплина «Сервисная деятельность на воздушном транспорте» (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 «Сервисная деятельность на воздушном транспорте», ее местом в системе наук и связями с другими дисциплинами;

– краткое, но по существу, изложение комплекса основных научных понятий, подходов, методов, принципов данной дисциплины;

– краткое изложение наиболее существенных положений, раскрытие особенно сложных, актуальных вопросов, освещение дискуссионных проблем;

– определение перспективных направлений дальнейшего развития научного знания в области сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.

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 зачёта и зачета с оценкой.

Практические занятия по дисциплине «Сервисная деятельность на воздушном транспорте» 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 сервисной деятельности.

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

«Сервисная деятельность на воздушном транспорте». Такой подход позволяет избежать дефицита времени, перегрузок, спешки и т.п. в завершающий период изучения дисциплины. Последовательность работы означает преемственность и логику в овладении знаниями по дисциплине «Сервисная деятельность на воздушном транспорте». Данный принцип изначально заложен в учебном плане при определении очередности изучения дисциплин. Аналогичный подход применяется при определении последовательности в изучении тем дисциплины.



Завершающим этапом самостоятельной работы является подготовка к сдаче зачета в четвертом семестре и сдаче зачета с оценкой в пятом семестре, предполагающие интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении дисциплины. Примерный перечень вопросов для зачета по дисциплине «Сервисная деятельность на воздушном транспорте» приведен в п. 9.6. Примерный перечень вопросов для зачета с оценкой и заданий по дисциплине «Сервисная деятельность на воздушном транспорте» 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» января 2018 года, протокол № 6.

Разработчики:

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

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

д.э.н., доцент  Кошелева Т.Н.

Программа согласована:

Руководитель ОПОП

д.э.н., доцент  Кошелева Т.Н.

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