

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	ТЕХНОЛОГИИ ОРГАНИЗАЦИИ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В ТРАНСПОРТНОЙ СФЕРЕ
Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Направленность программы (профиль)	Сервис в сфере транспорта
Квалификация выпускника	Бакалавр
Форма обучения	Очная
Цели освоения дисциплины	Целями освоения дисциплины «Технологии организации сервисного обслуживания в транспортной сфере» являются формирование у студентов теоретических основ, практических навыков организации сервисных процессов, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя; знания методов осуществления контроля качества процесса сервиса; приобретение умений применять полученные знания в процессе оценки эффективности результатов деятельности в области сервиса современного авиапредприятия и на предприятиях сервиса; владеть навыками планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса, учитывая рынок спроса потребителей и социальную политику государства.
Семестр (курс), в (на) котором изучается дисциплина	Очная форма – 3 и 4 семестр
Наименование части (блока) ОПОП ВО, к которой относится дисциплина	Дисциплина по выбору относится к вариативной части Блока Б1
Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины	ОК-5; ОПК-2; ОПК-3; ПК-1; ПК-2; ПК-8; ПК-12
Трудоемкость дисциплины	Общая трудоемкость дисциплины составляет 8 зачетных единиц, 288 академических часов.
Содержание дисциплины. Основные разделы (темы)	Тема 1. Организация сервиса в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта Тема 2. Предприятие как основное звено оказания сервисных услуг в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта Тема 3. Характеристика индустрии сервиса в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта Тема 4. Рынок развлекательного сервиса в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта в Санкт-Петербурге Тема 5. Социальные технологии кадровой политики предприятия сервиса в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта Тема 6. Оплата труда на предприятии сервиса в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта Тема 7. Технологии мотивации персонала в транспортной

Наименование дисциплины	ТЕХНОЛОГИИ ОРГАНИЗАЦИИ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В ТРАНСПОРТНОЙ СФЕРЕ
	<p>сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта</p> <p>Тема 8. Технологии разрешения конфликтных ситуаций на предприятиях сервиса в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта</p> <p>Тема 9. Проектирование себестоимости услуг в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта</p> <p>Тема 10. Ценообразование услуг в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта</p> <p>Тема 11. Технологии проведения исследования предоставления услуг в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта</p> <p>Тема 12. Технологии определения клиентов в сфере услуг на рынке авиаперевозок</p> <p>Тема 13. Современные технологии сегментирования услуг в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта</p> <p>Тема 14. Технологии оказания услуг на рынке грузовых авиаперевозок</p> <p>Тема 15. Технологии бизнес-планирования на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта в управлении цепями поставок</p> <p>Тема 16. Технологии транспортных операций на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта</p> <p>Тема 17. Технология бизнес-планирования в сфере сервиса в сфере воздушного транспорта</p> <p>Тема 18. Технологии охвата рынка для предоставления сервисных услуг в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта</p> <p>Тема 19. Разработка технического задания и концепции мероприятия на предприятиях сервиса в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта</p> <p>Тема 20. Проектирование услуги авиакомпании</p> <p>Тема 21. Технологии обслуживания пассажиров в сфере воздушного транспорта</p> <p>Тема 22. Контроль качества сервиса авиакомпании</p> <p>Тема 23. Обеспечение безопасности сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта</p> <p>Тема 24. Технологии сервисной деятельности на воздушном транспорте</p> <p>Тема 25. Прогнозирование сервисных услуг в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта</p> <p>Тема 26. Рекламные стратегии в сфере в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта</p> <p>Тема 27. Методы оценки конкурентоспособности услуг в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта</p> <p>Тема 28. Коммуникационные технологии в сфере услуг в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта</p>

Наименование дисциплины	ТЕХНОЛОГИИ ОРГАНИЗАЦИИ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В ТРАНСПОРТНОЙ СФЕРЕ
	<p>транспорта</p> <p>Тема 29. Разработка бренда услуг авиакомпании</p> <p>Тема 30. Маркетинговое позиционирование услуг аэропортовых комплексов</p> <p>Тема 31. Технологии неавиационных услуг в аэропортовых комплексах</p> <p>Тема 32. Инновационные технологии развития сферы сервиса на воздушном транспорте</p>
Форма промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины	3 семестр - зачет с оценкой; 4 семестр - экзамен