

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСА В АЭРОПОРТУ И НА ВОЗДУШНОМ СУДНЕ
Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Направленность программы (профиль)	Сервис в сфере транспорта
Квалификация выпускника	Бакалавр
Форма обучения	Очная
Цели освоения дисциплины	Целями освоения дисциплины «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне» являются: приобретение знаний в области организации сервисной деятельности в аэропорту; формирование умения решать теоретические и практические задачи в сервисе на воздушном транспорте; становление навыков в профессиональной деятельности в сфере сервиса на транспорте. Создание системы знаний о сервисе на воздушном транспорте, особенностях и принципах его организации, о факторах, влияющих на развитие сектора дополнительных услуг в условиях современной экономики с учетом инноваций в технике, технологии, социально-экономической сфере и на воздушном транспорте.
Семестр (курс), в (на) котором изучается дисциплина	Очная форма – 6 семестр
Наименование части (блока) ОПОП ВО, к которой относится дисциплина	Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока Б1
Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины	УК-2; УК-4; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-6; ОПК-7; ПК-1; ПК-3; ПК-4; ПК-5; ПК-6
Трудоемкость дисциплины	Общая трудоемкость дисциплины составляет 7 зачетных единиц, 252 академических часа.
Содержание дисциплины. Основные разделы (темы)	Тема 1. Основные тенденции на современном авиарынке. Тема 2. Сущность и роль сервиса на воздушном транспорте. Тема 3. Нормативно-правовая база, регулирующая организацию сервиса на воздушном транспорте. Тема 4. Услуги, предоставляемые пассажирам в аэропорту. Тема 5. Неавиационная сервисная деятельность в аэропорту. Тема 6. Правовые механизмы взаимодействия аэропорта и сервисной компании. Тема 7. Услуги, предоставляемые пассажирам на борту воздушного судна. Тема 8. Организационно-функциональная структура авиапредприятия по производству и реализации услуг пассажирам. Тема 9. Организация информационно-справочного обслуживания пассажиров воздушного транспорта. Тема 10. Организация предоставления услуг особым категориям пассажиров.

Наименование дисциплины	ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСА В АЭРОПОРТУ И НА ВОЗДУШНОМ СУДНЕ
	<p>Тема 11. Бортпитание, как вид сервисного обслуживания на борту воздушного судна и требования к его организации.</p> <p>Тема 12. Авиационные альянсы, как особая форма обслуживания пассажиров.</p> <p>Тема 13. Представительство авиакомпании, как элемент оказания сервисных услуг авиапассажирам</p> <p>Тема 14. Рекламационная работа, как элемент организации и оказания сервисных услуг авиакомпанией.</p> <p>Тема 15. Услуги, предоставляемые пассажирам авиакомпаниями – лоукост.</p> <p>Тема 16. Обслуживание пассажиров при чартерной перевозке и услуги деловой авиации.</p> <p>Тема 17. Маркетинг организации и оказания сервисных услуг в транспортной сфере.</p> <p>Тема 18. Сегментация услуг на рынке в транспортной сфере, в том числе на рынке авиаперевозок.</p> <p>Тема 19. Обслуживание VIP-пассажиров на воздушном транспорте.</p> <p>Тема 20. Основные требования к персоналу, участвующему в обслуживании пассажиров на воздушном транспорте.</p>
Форма промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины	Экзамен