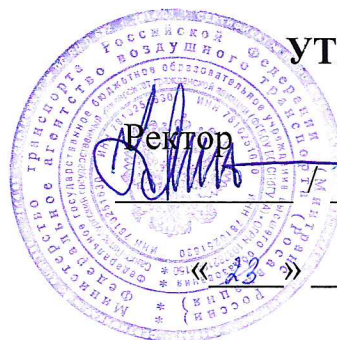




**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА
(РОСАВИАЦИЯ)**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ»**

УТВЕРЖДАЮ



Ректор

Ю.Ю. Михальчевский

сентябрь 2021 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ (ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ)
ПРАКТИКА**

Направление подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность программы (профиль)
Сервис в сфере транспорта

Квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения

очная

Санкт-Петербург

2021

1 Цели производственной (организационно-управленческой) практики

Цель освоения дисциплины «Производственная (организационно-управленческая) практика» является приобретение профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности в сервисной организации на транспорте, приобретение профессиональных навыков, овладение организационно-управленческими технологиями, необходимыми для формирования универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций у обучающихся.

2 Задачи производственной (организационно-управленческой) практики

Задачами производственной (организационно-управленческой) практики являются:

- изучение опыта работы соответствующей сервисной организации в сфере воздушного транспорта, ознакомление с практическим применением действия Федерального законодательства и стандартов, регулирующих деятельность в сфере сервиса на воздушном транспорте;

- формирование навыков по применению методов поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; овладение механизмом системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; овладение механизмом применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте;

- формирование навыков по применению методов определения круга задач в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; овладение механизмом выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; овладение алгоритмом выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте;

- формирование навыков по применению методов осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; овладение механизмом определения и

реализации своей роли в команде в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; овладение механизмом обеспечения социального взаимодействия в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте;

– формирование навыков по применению методов осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; овладение механизмом осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; овладение механизмом осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте;

– формирование навыков по применению методов восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; овладение механизмом применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; овладение механизмом решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте;

– формирование навыков по применению методов управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; овладение механизмом управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; овладение механизмом реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте;

– формирование навыков по применению методов поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; овладение механизмом поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности в процессе организации обслуживания в

сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; овладение механизмом реализации поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте;

– формирование навыков по применению методов создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; овладение механизмом реализации безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; овладение механизмом формирования безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте;

– формирование навыков по применению механизма определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; овладение механизмом осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; овладение механизмом использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте;

– формирование умений и навыков по применению механизма определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; овладение основными методами и приемами планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; овладение механизмом осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте;

– формирование умений и навыков по применению механизма организации оценки качества оказания сервисных услуг на основе

клиентоориентированных технологий в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; овладение механизмом обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; овладение механизмом обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте;

– формирование умений и навыков по применению методов осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; овладение методами продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; овладение механизмом формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте;

– формирование умений и навыков по применению методов определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; овладение механизмом принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; овладение механизмом обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте;

– формирование умений и навыков по применению механизма осуществления поиска и применения необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной сфере в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; овладение механизмом соблюдения законодательства Российской Федерации о предоставлении услуг в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; овладение механизмом обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте;

– формирование умений и навыков по применению современных информационных технологий для решения задач профессиональной деятельности;

– формирование умений и навыков по применению механизма

соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; овладение механизмом соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте;

– формирование умений и навыков по применению механизма формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, овладение механизмом применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства, овладение механизмом организации их выполнения в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; овладение методами выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; овладение алгоритмом принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте;

– формирование умений и навыков по применению методов разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании и объектов авиационной инфраструктуры в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; овладение механизмом организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; овладение механизмом организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте;

– формирование умений и навыков по применению методов сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; овладение алгоритмом разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; овладение методами организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий в процессе организации обслуживания в сервисных организациях

на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; овладение методами определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

3 Формы и способы проведения производственной (организационно-управленческой) практики

Форма – дискретная, производственная (организационно-управленческая) практика проводится в шестом семестре.

Способ проведения производственной (организационно-управленческая) практики: стационарный (СПбГУ ГА, кафедра № 2; в профильных организациях, расположенных на территории Санкт-Петербурга и его ближайших пригородов); выездной (в профильных организациях, расположенных за пределами территории Санкт-Петербурга и его ближайших пригородов).

4 Перечень планируемых результатов

В результате прохождения производственной (организационно-управленческой) практики студенты должны овладеть следующими компетенциями, соответствующими профессиональным умениям и навыкам в рамках организационно-управленческой деятельности на транспорте и должны продемонстрировать следующие результаты обучения:

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач
ИД ¹ _{УК-1}	Владеет методами поиска, критического анализа и синтеза информации
ИД ² _{УК-1}	Владеет механизмом системного подхода для решения поставленных задач
ИД ³ _{УК-1}	Владеет навыками применения системного подхода для решения поставленных задач
УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
ИД ¹ _{УК-2}	Владеет методами определения круга задач в рамках поставленной цели
ИД ² _{УК-2}	Умеет выбирать оптимальные способы решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм,

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
	имеющихся ресурсов и ограничений
ИД ³ _{УК-2}	Владеет алгоритмом выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
ИД ¹ _{УК-3}	Владеет методами осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде;
ИД ² _{УК-3}	Умеет определять и реализовывать свою роль в команде
ИД ³ _{УК-3}	Владеть навыками обеспечения социального взаимодействия
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)
ИД ¹ _{УК-4}	Владеет методами осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах;
ИД ² _{УК-4}	Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации
ИД ³ _{УК-4}	Владеет навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах)
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах
ИД ¹ _{УК-5}	Владеет методами восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах
ИД ² _{УК-5}	Умеет применять особенности межкультурного разнообразия общества
ИД ³ _{УК-5}	Владеет навыками решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни
ИД ¹ _{УК-6}	Владеет методами управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни;
ИД ² _{УК-6}	Умеет управлять своим временем, формировать траекторию саморазвития
ИД ³ _{УК-6}	Владеет навыками реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования
УК-7	Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
	и профессиональной деятельности
ИД ¹ _{УК-7}	Владеет методами поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности
ИД ² _{УК-7}	Умеет поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности
ИД ³ _{УК-7}	Владеет навыками поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности
УК-8	Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов
ИД ¹ _{УК-8}	Владеет методами создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций
ИД ² _{УК-8}	Умеет создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций на транспорте
ИД ³ _{УК-8}	Владеет навыками создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций
ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса
ИД ¹ _{ОПК-1}	Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса
ИД ² _{ОПК-1}	Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации
ИД ³ _{ОПК-1}	Знает и умеет использовать технологические новации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности
ОПК-2	Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью
ИД ¹ _{ОПК-2}	Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности
ИД ² _{ОПК-2}	Использует основные методы и приемы планирования,

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
	организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности
ИД ³ _{ОПК-2}	Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
ИД ¹ _{ОПК-3}	Организует оценку качества оказания сервисных услуг на основе клиентоориентированных технологий
ИД ² _{ОПК-3}	Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами
ИД ³ _{ОПК-3}	Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством
ОПК-4	Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов
ИД ¹ _{ОПК-4}	Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов
ИД ² _{ОПК-4}	Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий
ИД ³ _{ОПК-4}	Формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг
ОПК-5	Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности
ИД ¹ _{ОПК-5}	Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий сервиса
ИД ² _{ОПК-5}	Принимает экономически обоснованные управленческие решения
ИД ³ _{ОПК-5}	Обеспечивает экономическую эффективность сервисной деятельности предприятия
ОПК-6	Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса
ИД ¹ _{ОПК-6}	Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной сфере
ИД ² _{ОПК-6}	Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг
ИД ³ _{ОПК-6}	Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности
ИД ¹ _{ОПК-7}	Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности
ИД ² _{ОПК-7}	Соблюдает положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности
ОПК-8	Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности
ИД ¹ _{ОПК-8}	Понимает сущность и принципы работы современных информационных технологий
ИД ² _{ОПК-8}	Использует современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности
ПК-4	Способен осуществлять организационное обеспечение процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, принимать решения об управлении туристско-рекреационными проектами, организации и управлении транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса
ИД ¹ _{ПК-4}	Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, владеет методами организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, организует их выполнение
ИД ² _{ПК-4}	Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имуществом аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте
ИД ³ _{ПК-4}	Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте
ПК-5	Способен организовывать и проводить маркетинговый анализ потребности в сервисных услугах при эксплуатации воздушных судов и объектов авиационной инфраструктуры, при организации, выполнении, обеспечении и обслуживании полетов воздушных судов, воздушных перевозок и авиационных работ
ИД ¹ _{ПК-5}	Способен разрабатывать комплекс мероприятий по организации,

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
	планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры
ИД ² _{ПК-5}	Способен осуществлять организационное обслуживание авиационной инфраструктуры и организационное обеспечение процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна
ИД ³ _{ПК-5}	Способен организовывать и проводить маркетинговый анализ потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна
ПК-6	Способен разрабатывать комплекс мер по повышению эффективности деятельности структурного подразделения и организовать процесс их реализации в рамках транспортного комплекса
ИД ¹ _{ПК-6}	Осуществляет сбор актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях организации и проведения экспертизы и диагностики объектов предприятий сервиса
ИД ² _{ПК-6}	Участствует в разработке системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения
ИД ³ _{ПК-6}	Участствует в организации и управлении имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте; участвует в определении показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в рамках транспортного комплекса

Планируемые результаты изучения дисциплины:

Знать:

– методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД¹_{УК-1}); механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД²_{УК-1}); механизм применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД³_{УК-1});

– методы определения круга задач в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД¹_{УК-2}); механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД²_{УК-2}); алгоритм выбора оптимальных способов их

решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД³_{УК-2});

– методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД¹_{УК-3}); механизм определения и реализации своей роли в команде в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД²_{УК-3}); механизм обеспечения социального взаимодействия в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД³_{УК-3});

– методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД¹_{УК-4}); механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД²_{УК-4}); механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД³_{УК-4});

– методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД¹_{УК-5}); механизм применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД²_{УК-5}); механизм решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД³_{УК-5});

– методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД¹_{УК-6}); механизм управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД²_{УК-6}); механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД³_{УК-6});

– методы поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД¹_{УК-7}); механизм

поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД²_{УК-7}); механизм реализации поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД³_{УК-7});

– методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД¹_{УК-8}); механизм реализации безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД²_{УК-8}); механизм формирования безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД³_{УК-8});

– механизм определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД¹_{ОПК-1}); механизм осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД²_{ОПК-1}); механизм использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД³_{ОПК-1});

– механизм определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД¹_{ОПК-2}); основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД²_{ОПК-2}); механизм осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД³_{ОПК-2});

– механизм организации оценки качества оказания сервисных услуг на

основе клиентоориентированных технологий в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД¹_{ОПК-3}); механизм обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД²_{ОПК-3}); механизм обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД³_{ОПК-3});

– методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД¹_{ОПК-4}); методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД²_{ОПК-4}); механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД³_{ОПК-4});

– методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД¹_{ОПК-5}); механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД²_{ОПК-5}); механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД³_{ОПК-5});

– механизм осуществления поиска и применения необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной сфере в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД¹_{ОПК-6}); механизм соблюдения законодательства Российской Федерации о предоставлении услуг в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД²_{ОПК-6}); механизм обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД³_{ОПК-6});

– механизм соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД¹_{ОПК-7}); механизм соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД²_{ОПК-7});

- сущность и принципы работы современных информационных технологий в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД¹_{ОПК-8}); современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД²_{ОПК-8});

– механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства, механизм организации их выполнения в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД¹_{ПК-4}); методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД²_{ПК-4}); алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД³_{ПК-4});

– методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании и объектов авиационной инфраструктуры в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД¹_{ПК-5}); механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД²_{ПК-5}); механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД³_{ПК-5});

– методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД¹_{ПК-6}); алгоритм разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД²_{ПК-6}); методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; методы определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в процессе организации обслуживания в

сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД³_{ПК-6});

Уметь:

– применять методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД¹_{УК-1}); применять механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД²_{УК-1}); применять механизм применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД³_{УК-1});

– применять методы определения круга задач в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД¹_{УК-2}); применять механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД²_{УК-2}); применять алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД³_{УК-2});

– применять методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД¹_{УК-3}); применять механизм определения и реализации своей роли в команде в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД²_{УК-3}); применять механизм обеспечения социального взаимодействия в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД³_{УК-3});

– применять методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД¹_{УК-4}); применять механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД²_{УК-4}); применять механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД³_{УК-4});

– применять методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте,

в том числе на воздушном транспорте (ИД¹_{УК-5}); применять механизм применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД²_{УК-5}); применять механизм решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД³_{УК-5});

– применять методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД¹_{УК-6}); применять механизм управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД²_{УК-6}); применять механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД³_{УК-6});

– применять методы поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД¹_{УК-7}); применять механизм поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД²_{УК-7}); применять механизм реализации поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД³_{УК-7});

– применять методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД¹_{УК-8}); применять механизм реализации безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД²_{УК-8}); применять механизм формирования безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД³_{УК-8});

– применять механизм определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере в процессе организации

обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД¹_{ОПК-1}); применять механизм осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД²_{ОПК-1}); применять механизм использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД³_{ОПК-1});

– применять механизм определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД¹_{ОПК-2}); применять основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД²_{ОПК-2}); применять механизм осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД³_{ОПК-2});

– применять механизм организации оценки качества оказания сервисных услуг на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД¹_{ОПК-3}); применять механизм обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД²_{ОПК-3}); применять механизм обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД³_{ОПК-3});

– применять методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД¹_{ОПК-4}); применять методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД²_{ОПК-4}); применять механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД³_{ОПК-4});

– применять методы определения, анализа, оценки производственно-

экономических показателей в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД¹_{ОПК-5}); применять механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД²_{ОПК-5}); применять механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД³_{ОПК-5});

– применять механизм осуществления поиска и применения необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной сфере в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД¹_{ОПК-6}); применять механизм соблюдения законодательства Российской Федерации о предоставлении услуг в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД²_{ОПК-6}); применять механизм обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД³_{ОПК-6});

– применять механизм соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД¹_{ОПК-7}); применять механизм соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД²_{ОПК-7});

- применять принципы работы современных информационных технологий в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД¹_{ОПК-8}); применять современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД²_{ОПК-8});

– применять механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства, применять механизм организации их выполнения в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД¹_{ПК-4}); применять методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД²_{ПК-4}); применять алгоритм принятия

организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД³_{ПК-4});

– применять методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании и объектов авиационной инфраструктуры в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД¹_{ПК-5}); применять механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД²_{ПК-5}); применять механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД³_{ПК-5});

– применять методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД¹_{ПК-6}); применять алгоритм разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в процессе обслуживания в сфере транспорта (ИД²_{ПК-6}); применять методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; применять методы определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД³_{ПК-6});

Владеть:

– способностью применять методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД¹_{УК-1}); способностью применять механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД²_{УК-1}); способностью применять механизм применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД³_{УК-1});

– способностью применять методы определения круга задач в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД¹_{УК-2}); способностью применять механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели,

исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД²_{УК-2}); способностью применять алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД³_{УК-2});

– способностью применять методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД¹_{УК-3}); способностью применять механизм определения и реализации своей роли в команде в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД²_{УК-3}); способностью применять механизм обеспечения социального взаимодействия в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД³_{УК-3});

– способностью применять методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД¹_{УК-4}); способностью применять механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД²_{УК-4}); способностью применять механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД³_{УК-4});

– способностью применять методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД¹_{УК-5}); способностью применять механизм применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД²_{УК-5}); способностью применять механизм решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД³_{УК-5});

– способностью применять методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД¹_{УК-6}); способностью применять механизм управления своим временем,

формирование траектории саморазвития в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД²_{УК-6}); способностью применять механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД³_{УК-6});

– способностью применять методы поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД¹_{УК-7}); способностью применять механизм поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД²_{УК-7}); способностью применять механизм реализации поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД³_{УК-7});

– способностью применять методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД¹_{УК-8}); способностью применять механизм реализации безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД²_{УК-8}); способностью применять механизм формирования безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД³_{УК-8});

– способностью применять механизм определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД¹_{ОПК-1}); способностью применять механизм осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД²_{ОПК-1}); способностью применять механизм использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД³_{ОПК-1});

– способностью применять механизм определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или

других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД¹_{ОПК-2}); способностью применять основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД²_{ОПК-2}); способностью применять механизм осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД³_{ОПК-2});

– способностью применять механизм организации оценки качества оказания сервисных услуг на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД¹_{ОПК-3}); способностью применять механизм обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД²_{ОПК-3}); способностью применять механизм обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД³_{ОПК-3});

– способностью применять методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД¹_{ОПК-4}); способностью применять методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД²_{ОПК-4}); способностью применять механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД³_{ОПК-4});

– способностью применять методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД¹_{ОПК-5}); способностью применять механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД²_{ОПК-5}); способностью применять механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД³_{ОПК-5});

– способностью применять механизм осуществления поиска и применения необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной сфере в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД¹_{ОПК-6}); способностью применять механизм соблюдения законодательства Российской Федерации о предоставлении услуг в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД²_{ОПК-6}); способностью применять механизм обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД³_{ОПК-6});

– способностью применять механизм соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД¹_{ОПК-7}); способностью применять механизм соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД²_{ОПК-7});

- способностью применять принципы работы современных информационных технологий в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД¹_{ОПК-8}); способностью применять современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД²_{ОПК-8});

– способностью применять механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства, способностью применять механизм организации их выполнения в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД¹_{ПК-4}); способностью применять методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД²_{ПК-4}); способностью применять алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД³_{ПК-4});

– способностью применять методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной

компаний и объектов авиационной инфраструктуры в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД¹_{ПК-5}); способностью применять механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД²_{ПК-5}); способностью применять механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД³_{ПК-5});

– способностью применять методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД¹_{ПК-6}); способностью применять алгоритм разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД²_{ПК-6}); способностью применять методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий в процессе обслуживания в сфере транспорта; способностью применять методы определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД³_{ПК-6}).

5 Место производственной (организационно-управленческой) практики в структуре ОПОП ВО

Производственная (организационно-управленческая) практика базируется на результатах обучения, полученных обучающимися при изучении следующих дисциплин:

Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании

Организация предпринимательской деятельности в сфере сервиса на транспорте

Экономика труда и эргономика

Маркетинг

Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте

Психология и социология управления сервисной деятельностью в транспортной сфере

Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне

Индустрия гостеприимства в сфере транспорта

Технические средства предприятий сервиса на воздушном транспорте (Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в транспортной сфере)

Общефизическая и специальная физическая подготовка (Адаптивная физическая культура, Спортивная подготовка)

Профессионально-ориентированный английский язык

Научно-исследовательская работа обучающегося

Производственная (сервисная) практика

Производственная (организационно-управленческая) практика является обеспечивающей для дисциплин и производственной (преддипломной) практики:

Управление туристско-рекреационными проектами и организацией обслуживания

Физическая культура и спорт

Технико-экономическое обоснование инвестиционных и инновационных проектов в сервисе

Управление активами сервисных предприятий на транспорте

Правовое обеспечение сервисного обслуживания на транспорте

Экспертиза и диагностика объектов предприятий сервиса

Экономика и организация труда в сервисе на воздушном транспорте (Экономика труда на воздушном транспорте)

Научно-исследовательская работа обучающегося

Производственная (преддипломная) практика

Производственная (организационно-управленческая) практика проводится в 6 семестре.

6 Объем производственной (организационно-управленческой) практики

Общая трудоемкость производственной (организационно-управленческой) практики составляет 9 зачетных единиц в шестом семестре, продолжительность производственной (организационно-управленческой) практики - 6 недель.

Промежуточная аттестация по производственной (организационно-управленческой) практике проводится в форме зачета с оценкой.

7 Рабочий график (план) проведения производственной (организационно-управленческой) практики

7.1 Рабочий график (план) проведения производственной (организационно-управленческой) практики

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Содержание разделов (этапов) практики
1	Подготовительный этап	<ul style="list-style-type: none">- проведение организационного собрания по производственной (организационно-управленческой) практике;- прохождение инструктажа по технике безопасности;- проведение экскурсий по предприятию;- ознакомление обучающихся со спецификой услуг и технологическими процессами обслуживания потребителей сервисных организаций на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта
2	Производственный этап	<ul style="list-style-type: none">- формирование навыков анализа организационной структуры соответствующей сервисной организации, а также специфики оказываемых услуг в контактной зоне сервисной организации на транспорте, в том числе на воздушном транспорте;- формирование навыков по применению методов поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе обслуживания в сфере транспорта; навыков по применению механизма системного подхода для решения поставленных задач в процессе обслуживания в сфере транспорта и механизма применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе обслуживания в сфере транспорта;- формирование навыков по применению методов определения круга задач в процессе обслуживания в сфере транспорта, навыков по применению механизма выбора оптимальных способов решения задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений;- формирование навыков по применению методов осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Содержание разделов (этапов) практики
		<p>команде;</p> <ul style="list-style-type: none"> - формирование навыков по применению методов осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе обслуживания в сфере транспорта; - формирование навыков по применению методов восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе обслуживания в сфере транспорта и механизма их применения в процессе решения производственных конфликтов; - формирование навыков по применению методов управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития в процессе обслуживания в сфере транспорта; - формирование навыков по применению методов поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности в процессе обслуживания в сфере транспорта; - формирование навыков по применению методов создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе обслуживания в сфере транспорта; - формирование навыков по применению механизма определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе обслуживания в сфере транспорта; - формирование навыков по применению механизма определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе обслуживания в сфере транспорта; <p>формирование навыков по применению основных методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса; формирование навыков по</p>

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Содержание разделов (этапов) практики
		<p>применению механизма осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе обслуживания в сфере транспорта;</p> <ul style="list-style-type: none"> - формирование навыков по применению механизма организации оценки качества оказания сервисных услуг на основе клиентоориентированных технологий в процессе обслуживания в сфере транспорта; формирование навыков по применению механизма обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе обслуживания в сфере транспорта; - формирование навыков по применению методов осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе обслуживания в сфере транспорта; формирование навыков по применению методов продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе обслуживания в сфере транспорта; формирование навыков по применению механизма выстраивания специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в процессе обслуживания в сфере транспорта; - формирование навыков по применению методов определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе обслуживания в сфере транспорта; формирование навыков по применению механизма принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе обслуживания в сфере транспорта; формирование навыков по применению механизма обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе обслуживания в сфере транспорта; - формирование навыков по применению механизма осуществления поиска и применения необходимой нормативно-правовой

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Содержание разделов (этапов) практики
		<p>документации для деятельности в избранной профессиональной сфере в процессе обслуживания в сфере транспорта; формирование навыков по применению механизма обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями в процессе обслуживания в сфере транспорта;</p> <ul style="list-style-type: none"> - формирование навыков по применению механизма соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе обслуживания в сфере транспорта; - формирование умений и навыков по изучению механизма формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия; формирование умений и навыков по изучению методов выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом; - формирование умений и навыков по изучению методов разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании и объектов авиационной инфраструктуры; - формирование умений и навыков по изучению методов сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях организации и проведения экспертизы и диагностики объектов предприятий сервиса; формирование умений и навыков по изучению методов определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе обслуживания; - формирование умений и навыков по применению интернет-продвижения сервисных услуг организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, организацией процесса обслуживания

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Содержание разделов (этапов) практики
		<p>потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм;</p> <ul style="list-style-type: none"> - формирование умений и навыков сервисного обслуживания (в том числе консультирования потребителей), приобретение и развитие навыков работы в контактной зоне с потребителем, организации контактной зоны сервисной организации транспорта, налаживание взаимодействия с клиентами (потребителями) в процессе обслуживания; - формирование умений и навыков обеспечения и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей и соответствия стандартам качества; - формирование умений и навыков по применению принципов работы современных информационных технологий;
3	Этап обработки и анализа полученной информации	<ul style="list-style-type: none"> - работа с документами организации; - сбор, обработка и анализ научно - технической информации в соответствующей сервисной организации на транспорте, полученной в процессе производственной (организационно-управленческой) практики; - формирование умений и навыков по подготовке письменного отчета по итогам производственной (организационно-управленческой) практики; - заполнение дневника по выполнению производственной практики (организационно-управленческой практики);
4	Итоговый этап	<ul style="list-style-type: none"> - составление и защита отчета о прохождении производственной (организационно-управленческой) практики.

8 Формы отчетности

Формами отчетности являются: дневник практики, письменный отчет студента по итогам прохождения производственной (организационно-управленческой) практики.

Дневник практики студента содержит основные сведения о производственной (организационно-управленческой) практике студента (вид,

тип, форма, место проведения, сроки проведения, отзыв руководителя практики от организации), график прохождения производственной (организационно-управленческой) практики, содержание и объем проделанной работы.

Отчет по производственной (организационно-управленческой) практике должен содержать:

- сведения о сервисной организации в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, его структуре, продукции и услугах;

- сведения о выполненных заданиях, предусмотренных программой практики;

- сведения о приобретенных знаниях, умениях, навыках организационно-управленческой деятельности в организациях воздушного транспорта с использованием коммуникативных, организационных и информационных и других технологиях, применяемых в сервисных организациях в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта;

- сведения о проведении количественной и качественной оценки работы сервисной организации на основе анализа конкурентоспособности сервисной организации, анализа рынка сервисных услуг на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

В отчете должны быть отражены следующие разделы: оглавление, введение, выполнение индивидуального задания, заключение, библиографический список. Объем отчёта составляет 5 - 10 страниц. Листы отчёта скрепляются мягкой (жёсткой) обложкой папкой-скоросшивателем. Содержание графического материала определяется руководителем практики.

Отчёт выполняется на стандартной бумаге формата А4. Параметры печати: поля – верхнее и нижнее – 2 см, левое – 3 см, правое – 1,5 см, шрифт *Times New Roman*, размер 14, интервал - полуторный, нумерация страниц снизу справа.

9 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по производственной (организационно-управленческой) практике

9.1 Методические рекомендации по проведению процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности обучающегося по итогам прохождения производственной (организационно-управленческой) практики

По окончании производственной (организационно-управленческой) практики студент защищает письменный отчет о результатах прохождения производственной (организационно-управленческой) практики.

При защите отчета учитываются: качество выполнения и оформление отчета, уровень владения докладываемым материалом, творческий подход к

анализу материалов практики, а также оценка, выставленная руководителем практики от профильной организации. Студенты, не выполнившие программы практики по уважительной причине, направляются повторно на прохождение практики, в свободное от учебы время. Студенты, не выполнившие программы практик без уважительной причины оцениваются неудовлетворительной оценкой.

9.2 Описание критериев оценивания уровня сформированности компетенций обучающихся

Промежуточная аттестация по производственной (организационно-управленческой) практике проводится в форме зачета с оценкой.

Шкала оценивания	Характеристика сформированных компетенций
Зачтено на «Отлично»	<ul style="list-style-type: none"> — обучающийся глубоко и всесторонне усвоил материал при прохождении производственной (организационно-управленческой) практики в сервисных организациях в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта; — уверенно, логично, последовательно и грамотно излагает материал; — научился делать выводы и обобщения; — содержание письменного отчета по производственной (организационно-управленческой) практике обучающегося полностью соответствует требованиям к нему; — обучающийся соблюдает требования к оформлению отчета по производственной (организационно-управленческой) практике; — обучающийся четко выделяет основные результаты своей профессиональной деятельности; — обучающийся ясно и аргументировано раскрывает сервисные технологии, применяемые в сервисных организациях на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта; — присутствует четкость в ответах обучающегося на поставленные вопросы; — обучающийся точно и грамотно использует профессиональную терминологию при защите отчета по производственной (организационно-управленческой) практике, такие как «сервис», «сервисные технологии», процедуры предоставления сервисных услуг; социально-экономические показатели, характеризующие результаты сервисной

Шкала оценивания	Характеристика сформированных компетенций
	<p>деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> — владеет методикой оценки уровня конкурентоспособности сервисной организации на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта, анализирует рынок сервисных услуг;
Зачтено на «Хорошо»	<ul style="list-style-type: none"> — обучающийся всесторонне усвоил материал при прохождении производственной (организационно-управленческой) практики; — уверенно, логично, последовательно и грамотно излагает материал; — делает выводы и обобщения; — содержание отчета по производственной (организационно-управленческой) практике обучающегося полностью соответствует требованиям к нему; — обучающийся соблюдает требования к оформлению отчета по производственной (организационно-управленческой) практике; — обучающийся выделяет основные результаты своей профессиональной деятельности; — обучающийся аргументировано излагает материал; — присутствует четкость в ответах обучающегося на поставленные вопросы; — обучающийся грамотно использует профессиональную терминологию при защите отчета с некоторыми неточностями в ответах;
Зачтено на «Удовлетворительно»	<ul style="list-style-type: none"> — обучающийся усвоил материал при прохождении производственной (организационно-управленческой) практики; — излагает материал и делает выводы не четко; — содержание отчета по производственной (организационно-управленческой) практике обучающегося не полностью соответствует требованиям к нему; — обучающийся не до конца соблюдает требования к оформлению отчета по производственной (организационно-управленческой) практике; — обучающийся недостаточно четко выделяет основные результаты своей профессиональной деятельности; — обучающийся аргументировано излагает материал; — присутствует четкость в ответах обучающегося на поставленные вопросы; — обучающийся не использует профессиональную терминологию;

Шкала оценивания	Характеристика сформированных компетенций
	терминологию в процессе защите отчета по производственной (организационно-управленческой) практике, допуская серьезные ошибки в определении применяемых сервисных технологий на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
Зачтено на «Неудовлетворительно»	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся не усвоил материал при прохождении производственной (организационно-управленческой) практики; – содержание отчета по производственной (организационно-управленческой) практике обучающегося не соответствует требованиям к нему; – обучающийся не соблюдает требования к оформлению отчета по производственной (организационно-управленческой) практике; – обучающийся не может выделить основные результаты своей профессиональной деятельности; – обучающийся не может аргументировано излагать материал по организации сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта; – отсутствует четкость в ответах обучающегося на поставленные вопросы; – обучающийся не может использовать профессиональную терминологию при защите отчета по производственной (организационно-управленческой) практике.

В качестве методических материалов, определяющих процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих уровень сформированности компетенций обучающегося, используются локальные нормативные акты ФГБОУ ВО СПбГУ ГА:

- Положение о порядке проведения текущего контроля успеваемости и о порядке проведения промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования – программам бакалавриата и программам специалитета, программам подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре;

- Порядок организации и проведения практики обучающихся по программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры.

Типовые контрольные задания для проведения промежуточной аттестации (зачет с оценкой)

1. Цели и миссия сервисной организации на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
2. Сущность сервисной организации и её структура.
3. Жизненный цикл организаций сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
4. Жизненный цикл товаров/услуг в процессе организации сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
5. Организационная культура сервисной организации на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
6. Характер организационной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (борьба, достижение, изменение, расширение, зрелость, удовлетворенность собой, ориентация на сложившиеся структуры, ориентация на перемены).
7. Формирование имиджа сервисной организации благодаря продаже сервисных услуг на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
8. Внутренние и внешние факторы, влияющие на процесс сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
9. Понятие технологий сервисного обслуживания в сервисной организации в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
10. Нормативно-правовое обеспечение сервисного обслуживания в сервисной организации в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
11. Контактная зона сервисного обслуживания, организуемая в сервисной организации в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
12. Структура затрат в организации сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
13. Информационно-коммуникативные технологии, обеспечивающие процесс сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
14. Организация работы персонала, координация его действий в процессе сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
15. Особенности работы в трудовом коллективе в процессе сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
16. Виды мотивации персонала, применяемые в организациях сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
17. Особенности российских и международных стандартов

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

18. Обеспечение безопасности пассажиров в процессе сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

19. Качество услуг, реализуемых в процессе сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

20. Механизм разработки сервисного продукта в сервисной организации на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

21. Учет и планирование производственно-хозяйственной деятельности сервисных организаций аэровокзального комплекса.

22. Основы экономических знаний, в том числе основные экономические показатели, в процессе оценки эффективности результатов сервисной деятельности в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

23. Основы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

24. Специфика работы в команде, соблюдение границ толерантности в процессе обслуживания, а также некоторых особенностей социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

25. Понятие «самоорганизация», «самообразование», их основные черты, характеристика, методы саморазвития в сервисной организации.

26. Методику повышения своей профессиональной подготовленности к работе в сервисной организации с помощью самостоятельного получения новых знаний и дополнительного образования.

27. Федеральные законы и стандарты, регулирующие деятельность в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта, учитывающие социальную политику государства, российское право.

28. Понятие личной безопасности клиентов, правила обеспечения техники безопасности производственного персонала в сервисной организации.

29. Основные методы защиты производственного персонала сервисной организации, клиентов и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий.

30. Требования к написанию и опубликованию письменных отчетов, теоретические основы функционирования информационно-коммуникационных технологий, требования и специфику обеспечения информационной безопасности в сервисной организации.

31. Механизм определения круга задач в рамках поставленной цели и выбора оптимальных способов их решения, правовые основы профессиональной деятельности в сервисной организации на транспорте с учетом имеющихся ресурсов и ограничений.

37. Основы деловой коммуникации, основные элементы социального взаимодействия, специфика работы в команде в сфере обслуживания на транспорте.

38. Основные подходы к пониманию сущности деловой коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в сфере транспорта.

39. Основные элементы межкультурных взаимодействий с точки зрения социально-исторического, этического и философского контекста в сфере обслуживания на транспорте.

40. Сервисное обслуживание, определение специфики предоставления оказываемых услуг на транспорте.

41. Технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса.

42. Основные функции управления сервисной деятельностью на транспорте с учетом экономических показателей.

43. Содержание ключевых понятий сервисной деятельности, механизм применения основных технологий обслуживания с учетом запросов потребителей, потенциальных клиентов и с методикой использования клиентоориентированных технологий на различных видах транспорта.

44. Обеспечение требуемого качества процессов оказания услуг на транспорте. Этапы исследования рынка, организации продаж и продвижения сервисных продуктов на транспорте.

45. Этапы применения основных экономических законов спроса, предложения, экономических результатов деятельности сервисной организации (процессы формирования выручки, прибыли, издержек, затрат, поведение фирмы в условиях конкуренции).

46. Этапы применения механизма анализа экономических результатов деятельности организаций сферы.

47. Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе обслуживания в сфере транспорта.

48. Механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе обслуживания в сфере транспорта.

49. Механизм применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе обслуживания в сфере транспорта.

50. Методы определения круга задач в процессе обслуживания в сфере транспорта.

51. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе обслуживания в сфере транспорта.

52. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе обслуживания в сфере транспорта.

53. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе обслуживания в сфере транспорта.

54. Механизм определения и реализации своей роли в команде в процессе обслуживания в сфере транспорта.

55. Механизм обеспечения социального взаимодействия в процессе обслуживания в сфере транспорта.

56. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе обслуживания в сфере транспорта.

57. Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе обслуживания в сфере транспорта.

58. Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе обслуживания в сфере транспорта.

59. Методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе обслуживания в сфере транспорта.

60. Механизм применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе обслуживания в сфере транспорта.

61. Механизм решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе обслуживания в сфере транспорта.

62. Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе обслуживания в сфере транспорта.

63. Механизм управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе обслуживания в сфере транспорта.

64. Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе обслуживания в сфере транспорта.

65. Методы поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности в процессе обслуживания в сфере транспорта.

66. Механизм поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности в процессе обслуживания в сфере транспорта.

67. Механизм реализации поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности в процессе обслуживания в сфере транспорта.

68. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе обслуживания в сфере транспорта.

69. Механизм реализации безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе обслуживания в сфере транспорта.

70. Механизм формирования безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе обслуживания в сфере транспорта.

71. Механизм определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе обслуживания в сфере транспорта.

72. Механизм осуществления поиска и внедрения технологических

новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе обслуживания в сфере транспорта.

73. Механизм использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе обслуживания в сфере транспорта.

74. Механизм определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе обслуживания в сфере транспорта.

75. Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе обслуживания в сфере транспорта.

76. Механизм осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе обслуживания в сфере транспорта.

77. Механизм организации оценки качества оказания сервисных услуг на основе клиентоориентированных технологий в процессе обслуживания в сфере транспорта.

78. Механизм обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе обслуживания в сфере транспорта.

79. Механизм обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе обслуживания в сфере транспорта.

80. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе обслуживания в сфере транспорта.

81. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе обслуживания в сфере транспорта.

82. Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в процессе обслуживания в сфере транспорта.

83. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе обслуживания в сфере транспорта.

84. Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе обслуживания в сфере транспорта.

85. Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе обслуживания в сфере транспорта.

86. Механизм осуществления поиска и применения необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной сфере в процессе обслуживания в сфере транспорта.

87. Механизм соблюдения законодательства Российской Федерации о предоставлении услуг в процессе обслуживания в сфере транспорта.

88. Механизм обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями в процессе обслуживания в сфере транспорта.

89. Механизм соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе обслуживания в сфере транспорта.

90. Механизм соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе обслуживания в сфере транспорта.

91. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия.

92. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства.

93. Механизм организации их выполнения в процессе обслуживания в сфере транспорта.

94. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имуществом аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий в процессе обслуживания в сфере транспорта.

95. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства в процессе обслуживания в сфере транспорта.

96. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании и объектов авиационной инфраструктуры в процессе обслуживания в сфере транспорта.

97. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе обслуживания в сфере транспорта.

98. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе обслуживания в сфере транспорта.

99. Методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях организации и проведения экспертизы и диагностики объектов предприятий сервиса.

100. Алгоритм разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в процессе обслуживания в сфере транспорта.

101. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий в процессе обслуживания в сфере транспорта.

102. Методы определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе обслуживания.

103. Принципы работы современных информационных технологий для решения задач профессиональной деятельности.

Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (зачета с оценкой)

1. Охарактеризуйте основные экономические показатели. Примените метод научной абстракции, диалектический, эмпирический метод, метод причинно-следственной связи и статистический метод экономической науки.

2. Вы простой гражданин и недовольны применяемыми технологиями организации контактной зоны предприятия сервиса. Охарактеризуйте технологии организации контактной зоны предприятия сервиса.

3. Вы сотрудник сервисной организации и недовольны процессом планирования производственно-хозяйственной деятельности в Вашей организации. Предложите механизм диверсификации сервисной деятельности.

4. Проведите анализ различных подходов к определению культуры для выработки своей гражданской позиции.

5. Охарактеризуйте общечеловеческие принципы нравственности и их роль в культуре в процессе выстраивания отношений в коллективе.

6. Вы трудитесь в рамках предприятия сервиса авиатранспортной отрасли. Охарактеризуйте механизм самоорганизации и самообразования.

7. Вы занимаете определенную должность в организационной структуре предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта. Каким образом Вы будете использовать общеправовые знания в своей профессиональной деятельности.

8. Вы занимаете должность руководителя предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта. Охарактеризуйте правовые методы защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий.

9. Охарактеризуйте этапы решения конфликтной ситуации в процессе сервисной деятельности.

10. Вы являетесь работником контактной зоны предприятия сервиса. Охарактеризуйте контактную зону предприятия сервиса.

11. Ваши трудовые обязанности подразумевают работу в контактной зоне с потребителем. Каким образом вы будете взаимодействовать с клиентом?

12. Охарактеризуйте методы определения круга задач в процессе обслуживания в сфере транспорта.

13. Охарактеризуйте механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе обслуживания в сфере транспорта.

14. Охарактеризуйте алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе обслуживания в сфере транспорта.

15. Охарактеризуйте методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе обслуживания в сфере транспорта.

16. Охарактеризуйте механизм определения и реализации своей роли в команде в процессе обслуживания в сфере транспорта.

17. Охарактеризуйте механизм обеспечения социального взаимодействия в процессе обслуживания в сфере транспорта.

18. Охарактеризуйте методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе обслуживания в сфере транспорта.

19. Охарактеризуйте механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе обслуживания в сфере транспорта.

20. Охарактеризуйте механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе обслуживания в сфере транспорта.

21. Охарактеризуйте методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе обслуживания в сфере транспорта.

22. Охарактеризуйте механизм применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе обслуживания в сфере транспорта.

23. Охарактеризуйте механизм решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе обслуживания в сфере транспорта.

24. Охарактеризуйте методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе обслуживания в сфере транспорта.

25. Охарактеризуйте механизм управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе обслуживания в сфере транспорта.

26. Охарактеризуйте механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе обслуживания в сфере транспорта.

27. Охарактеризуйте методы поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности в процессе обслуживания в сфере транспорта.

28. Охарактеризуйте методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе обслуживания в сфере транспорта.

29. Охарактеризуйте механизм реализации безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе обслуживания в сфере транспорта.

30. Охарактеризуйте механизм формирования безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных

ситуаций в процессе обслуживания в сфере транспорта.

31. Охарактеризуйте механизм определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе обслуживания в сфере транспорта.

32. Охарактеризуйте механизм осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе обслуживания в сфере транспорта.

33. Охарактеризуйте механизм использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе обслуживания в сфере транспорта.

34. Охарактеризуйте механизм определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе обслуживания в сфере транспорта.

35. Охарактеризуйте основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе обслуживания в сфере транспорта.

36. Охарактеризуйте механизм осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе обслуживания в сфере транспорта.

37. Охарактеризуйте механизм организации оценки качества оказания сервисных услуг на основе клиентоориентированных технологий в процессе обслуживания в сфере транспорта.

38. Охарактеризуйте механизм обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе обслуживания в сфере транспорта.

39. Охарактеризуйте механизм обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе обслуживания в сфере транспорта.

40. Охарактеризуйте методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе обслуживания в сфере транспорта.

41. Охарактеризуйте методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе обслуживания в сфере транспорта.

42. Охарактеризуйте механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в процессе обслуживания в сфере транспорта.

43. Охарактеризуйте методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе обслуживания в сфере транспорта.

44. Охарактеризуйте механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе обслуживания в сфере транспорта.

45. Охарактеризуйте механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе обслуживания в сфере транспорта.

46. Охарактеризуйте механизм осуществления поиска и применения необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной сфере в процессе обслуживания в сфере транспорта.

47. Охарактеризуйте механизм соблюдения законодательства Российской Федерации о предоставлении услуг в процессе обслуживания в сфере транспорта.

48. Охарактеризуйте механизм обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями в процессе обслуживания в сфере транспорта.

49. Охарактеризуйте механизм соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе обслуживания в сфере транспорта.

50. Охарактеризуйте механизм соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе обслуживания в сфере транспорта.

51. Охарактеризуйте механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия.

52. Охарактеризуйте механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства.

53. Охарактеризуйте механизм организации их выполнения в процессе обслуживания в сфере транспорта.

54. Охарактеризуйте методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий в процессе обслуживания в сфере транспорта.

55. Охарактеризуйте алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства в процессе обслуживания в сфере транспорта.

56. Охарактеризуйте методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании и объектов авиационной инфраструктуры в процессе обслуживания в сфере транспорта.

57. Охарактеризуйте механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе обслуживания в сфере транспорта.

58. Охарактеризуйте механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе обслуживания в сфере воздушного транспорта (железнодорожного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания).

59. Охарактеризуйте методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях организации и проведения экспертизы и диагностики объектов предприятий сервиса в сфере воздушного транспорта (железнодорожного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания).

60. Охарактеризуйте алгоритм разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в процессе обслуживания в сфере воздушного транспорта (железнодорожного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания).

61. Охарактеризуйте методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий в процессе обслуживания в сфере воздушного транспорта (железнодорожного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания).

62. Охарактеризуйте методы определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе обслуживания в сфере воздушного транспорта (железнодорожного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания).

63. Охарактеризуйте принципы работы современных информационных технологий для решения задач профессиональной деятельности.

10 Учебно-методическое и информационное обеспечение производственной (организационно-управленческой) практики

а) Основная литература:

1 Королева Е.А. **Сервисология**. Тексты лекций: Учеб. пособ. для вузов. Реком. УМО [электронный ресурс, текст]. Ч.1 / Е. А. Королева, В. С. Пашин. - СПб.: ГУГА, 2016. – 184 с. Количество экз.: 20.

2 Левшина О.Н. **Сервисная деятельность**: Учеб. пособ. для вузов. Допущ. УМО [Текст] / О. Н. Левшина, А. А. Цветков. - СПб.: ГУГА, 2017. - 120с. Количество экз.: 60.

3 **Социология и психология управления в сервисе**: Метод.указ. по изучению курса, программа, планы практических занятий. Для студентов ГФ и

ЗФ [Текст] / Казак В.В., сост. - СПб.: ГУГА, 2015. - 18с. Количество экз.: 50 шт.

б) дополнительная литература:

4 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 10.01.2018)

5 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 10.01.2018)

6 **Организация и планирование деятельности предприятий сервиса:** Метод. указ. по изучению дисциплины и планы семинарских занятий. Для студентов ГФ, КФ и ЗФ [электронный ресурс, текст] / Левшина О.Н., Кошелева Т.Н. - СПб.: ГУГА, 2014. - 37с. Количество экземпляров 50.

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

7 ЭБС ЛАНЬ – **Коллекция «Деловая литература»** издательства **Альпина Паблишер**, а также классические труды по истории, философии, социологии, экономике, праву, психологии и др. - Режим доступа: <http://e.lanbook.com>. – Загл. с экрана. - Яз. рус., англ. (дата обращения: 10.01.2018)

8 НЭБ ELIBRARY – крупнейший российский информационный портал статей и полных текстов - Режим доступа: <http://elibrary.ru> Доступ свободный. - Загл. с экрана. - Яз. рус., англ. (дата обращения: 10.01.2018)

9 **Российская государственная библиотека** [Электронный ресурс] / Центр информ. технологий РГБ; ред. Власенко Т. В.; Web-мастер Козлова Н.В. - Электрон. дан. - М.: Рос. гос. б-ка, 1997- . - Режим доступа: <http://www.rsl.ru>, свободный. - Загл. с экрана. - Яз. рус., англ. (дата обращения: 10.01.2018).

10 **Консультант Плюс** [Электронный ресурс]: официальный сайт компании Консультант Плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/> свободный (дата обращения: 10.01.2018).

11 Материально-техническая база производственной (организационно-управленческой) практики

Для обеспечения производственной (организационно-управленческой) практики материально-техническими ресурсами используется учебно-методический кабинет кафедры № 2 СПбГУ ГА (аудитория 322), аудитории

317, 452а, 319, оборудованные для проведения практических работ средствами оргтехники, компьютерами с выходом в Интернет. Компьютерный класс, оргтехника (всё – в стандартной комплектации для самостоятельной работы); доступ к сети Интернет (во время самостоятельной работы).


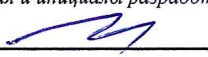
Места проведения производственной (организационно-управленческой) практики студентов включают в себя транспортные компании в сфере воздушного транспорта; гостиницы; туристские организации; производственные сервисные организации; предприятия по организации общественного питания пассажиров; организации, осуществляющие перевозку грузов по РФ, СНГ, включая международные перевозки и оказание других сервисных услуг в аэропорту, а также структурные подразделения университета.

Программа производственной (организационно-управленческой) практики 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»

«20» 09 2021 года, протокол № 2 .

Разработчики:

к.с.н.		Бирюкова А.В.
<i>(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы разработчиков)</i>		
д.э.н., доцент		Кошелева Т.Н.
<i>(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы разработчиков)</i>		

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

д.э.н., доцент		Кошелева Т.Н.
<i>(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы разработчиков)</i>		

Программа согласована: Руководитель ОПОП

д.э.н., доцент		Кошелева Т.Н.
<i>(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы разработчиков)</i>		

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методического совета Университета «22» 09 2021 года, протокол № 1 .