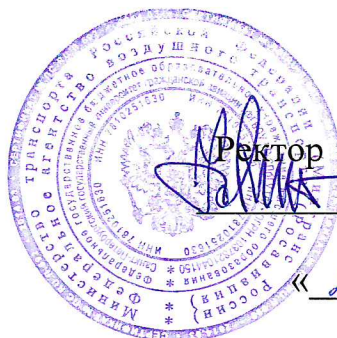




**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА
(РОСАВИАЦИЯ)**

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



УТВЕРЖДАЮ

Ректор

Ю.Ю. Михальчевский

« 23 » сентября 2021 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
СЕРВИСОЛОГИЯ (ВВЕДЕНИЕ В ПРОФЕССИЮ)**

Направление подготовки:
43.03.01 Сервис

Направленность программы (профиль):
Сервис в сфере транспорта

Квалификация выпускника:
бакалавр

Форма обучения:

заочная

Санкт-Петербург

20 21

1 Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Сервисология («Введение в профессию»)» является формирование у студентов представления об их будущей профессии, об организации обслуживания населения на транспорте, о роли услуг в системе транспорта Российской Федерации с применением современных технологий в сервисе.

Задачами освоения дисциплины являются:

- познакомить студентов с общей характеристикой организации учебного процесса в университете;
- знакомство с основными приемами самостоятельного поиска, анализа и обработки информации в процессе организации сервисной деятельности в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта;
- познакомить студентов с содержанием ключевых понятий сервисной деятельности;
- познакомить студентов с теоретическими основами организации процесса предоставления услуг на различных видах транспорта;
- знакомство с основными технологическими новациями и современными прикладными программами для предоставления сервисных услуг;
- знакомство с основными индивидуальными потребностями населения и способы их обслуживания в процессе организации сервисной деятельности в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта;
- обучить основным методам предоставления и разработки сервисных услуг на транспорте;
- познакомить с основными каналами коммуникации при размещении услуг в интернете, а также некоторыми нормативно-правовыми документами, регулирующие сервисные процессы;
- познакомить студентов с видами сервисной деятельности; с принципами классификации услуг и их характеристиками в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта; с историей развития сферы сервиса и основными тенденциями ее современного развития;
- ознакомить с механизмами определения и реализации своей роли в команде;
- обучить созданию и поддержанию безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций;
- познакомить с современными потребностями в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса, а также спецификой поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации;
- познакомить с основными требованиями безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в сервисных организациях на транспорте, а также положениями нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности;

- рассмотреть клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижение услуг.

Дисциплина «Сервисология («Введение в профессию»))» обеспечивает подготовку выпускника к сервисному и организационно-управленческому типу задач профессиональной деятельности.

2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Сервисология («Введение в профессию»))» представляет собой дисциплину, относящуюся к Обязательной части Блока 1 Дисциплины (модули).

Дисциплина «Сервисология («Введение в профессию»))» является обеспечивающей для дисциплин: «Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании», «Управление туристско-рекреационными проектами и организацией обслуживания», «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», «Безопасность жизнедеятельности», «Сервисная деятельность на транспорте».

Дисциплина «Сервисология («Введение в профессию»))» изучается на 1 курсе.

3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
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
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

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
	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
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
ПК-1	Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм
ИД ¹ _{ПК-1}	Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг

Планируемые результаты изучения дисциплины:

Знать:

- элементы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде (ИД¹_{УК-3});
- основы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (ИД¹_{УК-8}); понятие «безопасность», виды безопасности для создания благоприятных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций на транспорте (ИД²_{УК-8}); механизм создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (ИД³_{УК-8});

- современные потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса (ИД¹_{ОПК-1});
- основные требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в сервисных организациях на транспорте (ИД¹_{ОПК-7}); положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности (ИД²_{ОПК-7});
- клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижение услуг (ИД¹_{ПК-1});

Уметь:

- применять элементы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде (ИД¹_{УК-3});
- применять основы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (ИД¹_{УК-8}); применять понятие «безопасность», виды безопасности для создания благоприятных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций на транспорте (ИД²_{УК-8}); применять механизм создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (ИД³_{УК-8});
- определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса (ИД¹_{ОПК-1});
- определяет требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в сервисных организациях на транспорте (ИД¹_{ОПК-1}); применяет положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности (ИД²_{ОПК-7});
- применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижение услуг (ИД¹_{ПК-1});

Владеть:

- навыками применения элементов социального взаимодействия и реализации своей роли в команде (ИД¹_{УК-3});
- навыками применения основы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (ИД¹_{УК-8}); навыками применения понятия «безопасность», виды безопасности для создания благоприятных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций на транспорте (ИД²_{УК-8}); навыками применения механизма создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (ИД³_{УК-8});
- навыками применения определения современных потребностей в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса (ИД¹_{ОПК-1});
- навыками применения основных требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в сервисных организациях на транспорте

(ИД¹_{ОПК-7}); навыками применения положений нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности (ИД²_{ОПК-7});

- навыками применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижение услуг (ИД¹_{ПК-1}).

4 Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часа.

Наименование	Всего часов	Курс
		1
Общая трудоемкость дисциплины	108	108
Контактная работа:	12,3	12,3
лекции	6	6
практические занятия	6	6
семинары	—	—
лабораторные работы	—	—
курсовая работа (проект)	—	—
Самостоятельная работа студента	92	92
Промежуточная аттестация	4	4
контактная работа	0,3	0,3
самостоятельная работа по подготовке к зачету	3,7	3,7

5 Содержание дисциплины

5.1 Соотнесение тем дисциплины и формируемых компетенций

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции					Образовательные технологии	Оценочные средства
		УК-3	УК-8	ОПК-1	ОПК-7	ПК-1		
Тема 1. Предмет, цель, задачи дисциплины. Общая характеристика современной сферы услуг	6	+	+	+	+	+	СРС	УО
Тема 2. Сервис как цивилизационный и исторический феномен	6	+	+	+	—	+	СРС	УО

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции					Образовательные технологии	Оценочные средства
		УК-3	УК-8	ОПК-1	ОПК-7	ПК-1		
Тема 3. Услуги и сервисная деятельность в индустриальном и постиндустриальном обществах	6	+	+	+	—	+	СРС	УО
Тема 4. Национальные особенности потребления и специфика сервисной системы России	16	+	+	+	—	+	ПЗ, КС, СРС	УО, Сщ
Тема 5. Организация сервиса в царской России, продвижение услуг в XIX в.	6	+	+	+	—	+	СРС	УО
Тема 6. Система бытового обслуживания в СССР. Характеристика современной сферы сервиса в России в сфере транспорта	6	+	+	+	—	+	СРС	УО
Тема 7. Сервис как услуга и способ удовлетворения потребностей в сфере транспорта	10	+	+	+	+	+	ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 8. Сервис и его особенности. Классификация сервисных услуг	6	+	+	+	+	+	СРС	УО
Тема 9. Нормативная база сервисной деятельности. Сервисная деятельность как способ защиты прав человека	8	+	+	+	+	+	Л, СРС	УО
Тема 10. Этапы и формы обслуживания в сфере транспорта	6	+	+	+	+	+	СРС	УО
Тема 11. Сервисная деятельность в сфере транспорта	6	+	+	+	+	+	СРС	УО
Тема 12. Основы организации сервисного	8	+	+	+	+	+	Л, СРС	УО

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции					Образовательные технологии	Оценочные средства
		УК-3	УК-8	ОПК-1	ОПК-7	ПК-1		
обслуживания пассажиров в сфере транспорта								
Тема 13. Особенности создания презентаций при формировании сервисных услуг на транспорте с использованием современного программного обеспечения	6	+	+	+	+	+	СРС	УО
Тема 14. Интернет-продвижение услуг, предоставляющих организациями сферы сервиса на транспорте	8	+	+	+	+	+	Л, СРС	УО
Итого по дисциплине	104	—	—	—	—	—	—	—
Промежуточная аттестация	4	—	—	—	—	—	—	—
Всего по дисциплине	108	—	—	—	—	—	—	—

Сокращения: Л – лекция, ПЗ - практические занятия, СРС – самостоятельная работа студента, УО – устный опрос, КС – круглый стол, Сщ – сообщение.

5.2 Темы дисциплины и виды занятий

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 1. Предмет, цель, задачи дисциплины. Общая характеристика современной сферы услуг	—	—	—	—	6	—	6
Тема 2. Сервис как цивилизационный и исторический феномен	—	—	—	—	6	—	6
Тема 3. Услуги и сервисная деятельность в индустриальном и постиндустриальном обществах	—	—	—	—	6	—	6

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 4. Национальные особенности потребления и специфика сервисной системы России	—	4	—	—	12	—	16
Тема 5. Организация сервиса в царской России, продвижение услуг в XIX в.	—	—	—	—	6	—	6
Тема 6. Система бытового обслуживания в СССР. Характеристика современной сферы сервиса в России в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта	—	—	—	—	6	—	6
Тема 7. Сервис как услуга и способ удовлетворения потребностей в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта	—	2	—	—	8	—	10
Тема 8. Сервис и его особенности. Классификация сервисных услуг	—	—	—	—	6	—	6
Тема 9. Нормативная база сервисной деятельности. Сервисная деятельность как способ защиты прав человека	2	—	—	—	6	—	8
Тема 10. Этапы и формы обслуживания в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта	—	—	—	—	6	—	6
Тема 11. Сервисная деятельность в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта	—	—	—	—	6	—	6
Тема 12. Основы организации сервисного обслуживания пассажиров в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта	2	—	—	—	6	—	8
Тема 13. Особенности создания презентаций при формировании сервисных услуг на транспорте, включая воздушный транспорт с использованием современного	—	—	—	—	6	—	6

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
программного обеспечения							
Тема 14. Интернет-продвижение услуг для организаций сферы сервиса на транспорте	2	—	—	—	6	—	8
Итого за курс 1	6	6	—	—	92	—	104
Промежуточная аттестация в форме зачета							4
Итого по дисциплине							108

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

5.3 Содержание дисциплины

Тема 1. Предмет, цель, задачи дисциплины. Общая характеристика современной сферы услуг

Организация учебного процесса в ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный университет гражданской авиации» по направлению подготовки «Сервис», сроки обучения, виды учебных занятий, формы аттестации, оценка результатов обучения, организация учебных и производственных практик, самостоятельная работа студентов, сущность балльно-рейтинговой оценки текущего контроля успеваемости и знаний студентов (для самостоятельного изучения). Сущность будущей специальности, трудоустройство, возможности и перспективы карьерного и профессионального роста (для самостоятельного изучения). Основные этапы истории СПбГУ ГА (для самостоятельного изучения). Ресурсы библиотеки университета, электронный каталог, знакомство с фондами и каталогом учебно-методического кабинета кафедры № 2, основные принципы работы с Электронно-библиотечной системой «Лань» (для самостоятельного изучения). Предмет и методология курса Сервисология («Введение в профессию»), цель, задачи, формируемые компетенции, результаты обучения, формы контроля знаний, умений и навыков студентов (для самостоятельного изучения). Основные понятия сервисной деятельности: услуга, обслуживание, сервис, сервисная деятельность, организация сервиса, потребитель, потребность, производство и потребление услуг (для самостоятельного изучения). Общая характеристика и современное состояние сферы сервиса в России и в мире (для самостоятельного изучения). Факторы развития сферы услуг в России (для самостоятельного изучения). Необходимость изучения сферы сервиса: многообразие и взаимосвязь сервисных дисциплин (для самостоятельного изучения). Основы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде (для самостоятельного изучения). Основы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении

чрезвычайных ситуаций (для самостоятельного изучения). Понятие «безопасность», виды безопасности для создания благоприятных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (для самостоятельного изучения). Современные потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса (для самостоятельного изучения). Основные требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в сервисных организациях на транспорте (для самостоятельного изучения). Положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижение услуг (для самостоятельного изучения).

Тема 2. Сервис как цивилизационный и исторический феномен.

Законы и формы социальных изменений (для самостоятельного изучения). Типология и эволюция обществ (для самостоятельного изучения). Зарождение и развитие услуг в сложных аграрных обществах (для самостоятельного изучения). Древнейшие виды услуг и обслуживания (для самостоятельного изучения). Характеристика феодального общества (для самостоятельного изучения). Услуги в средневековом обществе Западной Европы: производственные, торговые, банковские услуги, услуги гостеприимства, образовательные услуги, экзотические виды услуг (для самостоятельного изучения). Социально-экономические и духовные трансформации в европейском обществе в эпоху Возрождения (для самостоятельного изучения). Особенности сферы услуг эпохи Возрождения (для самостоятельного изучения). Основы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде (для самостоятельного изучения). Основы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (для самостоятельного изучения). Понятие «безопасность», виды безопасности для создания благоприятных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (для самостоятельного изучения). Современные потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижение услуг (для самостоятельного изучения).

Тема 3. Услуги и сервисная деятельность в индустриальном и постиндустриальном обществах

Услуги и сервисная деятельность в индустриальном обществе (для самостоятельного изучения). Влияние индустриального производства на сервисную деятельность (для самостоятельного изучения). Особенности массового обслуживания (для самостоятельного изучения). Характеристика постиндустриального общества (для самостоятельного изучения). Особенности функционирования сферы услуг в постиндустриальном обществе (для самостоятельного изучения). Основные тенденции развития сферы сервиса на современном этапе развития общества (для самостоятельного изучения). Теоретические основы организации процесса предоставления услуг на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (для самостоятельного изучения). Основные индивидуальные потребности населения и способы их обслуживания в процессе организации сервисной деятельности в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде (для самостоятельного изучения). Основы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (для самостоятельного изучения). Понятие «безопасность», виды безопасности для создания благоприятных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (для самостоятельного изучения). Современные потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижение услуг (для самостоятельного изучения).

Тема 4. Национальные особенности потребления и специфика сервисной системы России

Влияние геополитических и социально-исторических факторов на русскую ментальность и сервисную систему России (для самостоятельного изучения). Основные этапы развития сферы сервиса в России (для самостоятельного изучения). Традиционные формы хозяйствования: земледелие, скотоводство, охота, ремесло (для самостоятельного изучения). Жилище, интерьер русской избы (для самостоятельного изучения). Социальные институты: община, добровольные объединения людей для совместной работы, артели, гильдии (для самостоятельного изучения). Традиционная русская семья – распределение социальных ролей и функций (для самостоятельного изучения). Традиционные обряды и праздники (для самостоятельного изучения). Понятие и специфика сословного сервиса (для самостоятельного изучения). Крепостная традиция организации бытовых услуг (для самостоятельного изучения). Национальные особенности потребления и

организации сферы услуг в России (для самостоятельного изучения). Основы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде (для самостоятельного изучения). Основы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (для самостоятельного изучения). Понятие «безопасность», виды безопасности для создания благоприятных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (для самостоятельного изучения). Современные потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижение услуг (для самостоятельного изучения).

Тема 5. Организация сервиса в царской России, продвижение услуг в XIX в.

Общая характеристика реформ Петра I (для самостоятельного изучения). Перемены в образе жизни знати и городского населения (для самостоятельного изучения). Обслуживание обрядов жизненного цикла: свадьба, крестины, именины, похороны (для самостоятельного изучения). Педагогическая деятельность и образовательные услуги (для самостоятельного изучения). Медицинское обслуживание (для самостоятельного изучения). Санитарно-гигиенические услуги (для самостоятельного изучения). Кухня и застольное обслуживание (для самостоятельного изучения). Парадные обеды во дворцах (для самостоятельного изучения). Сервис при организации общественного питания. Торговый сервис (для самостоятельного изучения). Места постоянной торговли (для самостоятельного изучения). Ярмарки (для самостоятельного изучения). Ателье мод, пошивочные и швейные мастерские (для самостоятельного изучения). Основные модные стили и направления (для самостоятельного изучения). Одежда, аксессуары, ювелирные украшения (для самостоятельного изучения). Туризм и путешествия в XVIII-XIX вв. (для самостоятельного изучения). Гостиничный сервис (для самостоятельного изучения). Праздники, увеселения и зрелища в XVIII-XIX вв. (для самостоятельного изучения). Социально-политическая характеристика пореформенного периода (1861-1897 гг.). Последствия отмены крепостного права (для самостоятельного изучения). Особенности сферы услуг в пореформенный период (для самостоятельного изучения). Сфера услуг в конце XIX - начале XX вв. (для самостоятельного изучения). Технический прогресс (для самостоятельного изучения). Рост профессионального исполнения услуг и усиление разнообразия в обслуживании (для самостоятельного изучения). Основы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде (для самостоятельного изучения). Основы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных

ситуаций (для самостоятельного изучения). Понятие «безопасность», виды безопасности для создания благоприятных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (для самостоятельного изучения). Современные потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижение услуг (для самостоятельного изучения).

Тема 6. Система бытового обслуживания в СССР. Характеристика современной сферы сервиса в России в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта

Механизм становления советской повседневности и социалистического быта (для самостоятельного изучения). Характеристика и составляющие советской «службы быта» (для самостоятельного изучения). Сфера услуг в годы НЭПа (для самостоятельного изучения). Коммунальные услуги (для самостоятельного изучения). Общепит (для самостоятельного изучения). Страховой сервис (для самостоятельного изучения). Туристические услуги. Медицинский сервис (для самостоятельного изучения). Организация досуга и развитие системы рекреационных услуг (для самостоятельного изучения). «Идеологический сервис» (для самостоятельного изучения). Восстановление сферы услуг после Великой Отечественной войны (для самостоятельного изучения). Состояние и тенденции развития сферы сервиса в хрущевский период (для самостоятельного изучения). Основные направления развития советского сервиса в 1960-1980-е гг. (для самостоятельного изучения). Служба быта (для самостоятельного изучения). Страховой сервис в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Информационный сервис (для самостоятельного изучения). Развитие телевидения (для самостоятельного изучения). Потребительская революция и вещизм эпохи застоя (для самостоятельного изучения). Сущность и историческое значение перестройки (для самостоятельного изучения). Перестройка и новое мышление в сфере услуг в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Характеристика экономической модели 1990-х гг. (для самостоятельного изучения). Рост значимости сферы быта и услуг как сектора экономики в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, регулирующего занятость населения и призванного повысить степень комфортности его обитания (для самостоятельного изучения). Основные направления развитие сферы сервиса в XXI веке в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). «Сервисизация» экономики (для самостоятельного изучения). Основы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде (для самостоятельного изучения). Основы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе

при возникновении чрезвычайных ситуаций (для самостоятельного изучения). Понятие «безопасность», виды безопасности для создания благоприятных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (для самостоятельного изучения). Современные потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижение услуг (для самостоятельного изучения).

Тема 7. Сервис как услуга и способ удовлетворения потребностей в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта

Сервис как услуга (для самостоятельного изучения). Понятие, свойства и виды услуг (для самостоятельного изучения). Особенности услуг по сравнению с товарами (для самостоятельного изучения). Различные подходы к классификации услуг (для самостоятельного изучения). Сервис как способ удовлетворения потребностей населения в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Понятие и сущность человеческих потребностей (для самостоятельного изучения). Многообразие потребностей и различные подходы к их классификации (для самостоятельного изучения). Пирамида потребностей А. Маслоу (для самостоятельного изучения). Анализ потребностей населения средствами маркетинга в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Понятие и особенности сервисной деятельности в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Виды сервисной деятельности в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде (для самостоятельного изучения). Основы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (для самостоятельного изучения). Понятие «безопасность», виды безопасности для создания благоприятных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (для самостоятельного изучения). Современные потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса (для самостоятельного изучения). Основные требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в сервисных организациях на транспорте (для самостоятельного изучения). Положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях

взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижение услуг (для самостоятельного изучения).

Тема 8. Сервис и его особенности. Классификация сервисных услуг

Место и роль сервиса в жизнедеятельности человека (для самостоятельного изучения). Сервис и его особенности (для самостоятельного изучения). Сервис и качество жизни человека (для самостоятельного изучения). Параметры качества жизни человека (для самостоятельного изучения). Классификация сервисных услуг (для самостоятельного изучения). «Закон баланса интересов»: жизнь, судьба, счастье и сервисные технологии на транспорте, реализующие данный закон (для самостоятельного изучения). Сервисные технологии в торговле (для самостоятельного изучения). Потребность в гуманизации транспорта (социальная ответственность, безопасность, качество транспортных услуг) (для самостоятельного изучения). Специфика поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации (для самостоятельного изучения). Основы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде (для самостоятельного изучения). Основы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (для самостоятельного изучения). Понятие «безопасность», виды безопасности для создания благоприятных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (для самостоятельного изучения). Современные потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса (для самостоятельного изучения). Основные требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в сервисных организациях на транспорте (для самостоятельного изучения). Положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижение услуг (для самостоятельного изучения).

Тема 9. Нормативная база сервисной деятельности. Сервисная деятельность как способ защиты прав человека

Обзор основных правовых и законодательных документов, регулирующих деятельность в сфере транспорта. Приказ Росстандарта от 27.03.2018 N 152-ст "Об утверждении национального стандарта Российской Федерации"; Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 18.03.2019) "О защите прав потребителей"; Закон РФ от 27.12.1991 N 2124-1 (ред. от 01.05.2019) "О средствах массовой информации"; Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ); Федеральный закон от 09.02.2007 N 16-ФЗ (ред. от

03.08.2018)"О транспортной безопасности"; Положения Федерального закона от 10.01.2003 N 17-ФЗ (ред. от 03.08.2018) "О железнодорожном транспорте в Российской Федерации".

Правовые акты "Воздушного кодекса Российской Федерации" от 19.03.1997 N 60-ФЗ(ред. от 03.08.2018) (с изм. и доп., вступ. в силу с 14.08.2018); Рассмотрение «Транспортной стратегии Российской Федерации на период до 2030 года». Основы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде (для самостоятельного изучения). Основы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (для самостоятельного изучения). Понятие «безопасность», виды безопасности для создания благоприятных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (для самостоятельного изучения). Современные потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса (для самостоятельного изучения). Основные требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в сервисных организациях на транспорте (для самостоятельного изучения). Положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижение услуг (для самостоятельного изучения).

Тема 10. Этапы и формы обслуживания в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта

Основные этапы процесса производства услуги (для самостоятельного изучения). Основные задачи, стоящие перед предприятиями сферы сервиса на современном этапе развития общества (для самостоятельного изучения). Понятие и этапы обслуживания (для самостоятельного изучения). Установление контакта с клиентом, анализ его потребностей, оказание услуги, завершение процесса обслуживания (для самостоятельного изучения). Основные формы обслуживания в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Массовое, групповое и индивидуальное обслуживание в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Инновационные подходы в обслуживании в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде (для самостоятельного изучения). Основы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (для самостоятельного изучения). Понятие «безопасность», виды безопасности для создания благоприятных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций на транспорте (для самостоятельного изучения).

изучения). Механизм создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (для самостоятельного изучения). Современные потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса (для самостоятельного изучения). Основные требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в сервисных организациях на транспорте (для самостоятельного изучения). Положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижение услуг (для самостоятельного изучения).

Тема 11. Сервисная деятельность в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта

Транспорт в системе потребностей индивида и общества (для самостоятельного изучения). Классификация видов транспорта (для самостоятельного изучения). Основные этапы эволюции сферы транспорта (для самостоятельного изучения). Краткая история развития воздушного и железнодорожного транспорта в России (для самостоятельного изучения). Понятие и значение транспортной системы страны (для самостоятельного изучения). Перспективные направления развития российской транспортной системы (для самостоятельного изучения). Понятие, виды и особенности транспортных услуг в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Система транспортных услуг в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Понятие и составляющие транспортного сервиса (для самостоятельного изучения). Основные виды организации сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основные задачи современного транспортного сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде (для самостоятельного изучения). Основы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (для самостоятельного изучения). Понятие «безопасность», виды безопасности для создания благоприятных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (для самостоятельного изучения). Современные потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса (для самостоятельного изучения). Основные требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в сервисных организациях на транспорте (для самостоятельного изучения). Положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на

транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижение услуг (для самостоятельного изучения).

Тема 12. Основы организации сервисного обслуживания пассажиров в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта

Обслуживание при организации перевозок. Организация обслуживания пассажиров в аэропорту. Организация обслуживания на борту ВС (для самостоятельного изучения). Обслуживание в грузовом терминале (для самостоятельного изучения). Показатели качества транспортных услуг в авиаперевозках (для самостоятельного изучения). Оценка качества услуг в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Инновации в обслуживании пассажиров в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде (для самостоятельного изучения). Основы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (для самостоятельного изучения). Понятие «безопасность», виды безопасности для создания благоприятных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (для самостоятельного изучения). Современные потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса (для самостоятельного изучения). Основные требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в сервисных организациях на транспорте (для самостоятельного изучения). Положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижение услуг (для самостоятельного изучения).

Тема 13. Особенности создания презентаций при формировании сервисных услуг на транспорте, включая воздушный транспорт с использованием современного программного обеспечения

Роль презентаций при демонстрации услуг на различных видах транспорта (для самостоятельного изучения). Содержание и дизайн слайда (для самостоятельного изучения). Концепция создания презентаций (для самостоятельного изучения). Правила построения презентаций (для самостоятельного изучения). Психологическое восприятие цвета при создании презентаций (для самостоятельного изучения). Внедрение графических элементов в презентацию (диаграммы, таблицы, рисунки, фотографии). Примеры удачных презентаций при проектировании сервисных услуг в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Основы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде (для самостоятельного

изучения). Основы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (для самостоятельного изучения). Понятие «безопасность», виды безопасности для создания благоприятных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (для самостоятельного изучения). Современные потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса (для самостоятельного изучения). Основные требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в сервисных организациях на транспорте (для самостоятельного изучения). Положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижение услуг (для самостоятельного изучения).

Тема 14. Интернет-продвижение услуг для организаций сферы сервиса на транспорте

Организация рекламы и информации о транспортных услугах в интернете. Роль социальных сетей («В контакте», «Инстаграмм», «Фейсбук» и др.) в продвижении услуг. Видео материалы, выполненные в «Сони вегас Про» для загрузки в you-tube, посвященные рекламе сервисных услуг на транспорте. Цифровизация данных, цифровая экономика в сервисе в области транспорта, включая воздушный транспорт. Основы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде (для самостоятельного изучения). Основы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (для самостоятельного изучения). Понятие «безопасность», виды безопасности для создания благоприятных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (для самостоятельного изучения). Современные потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса (для самостоятельного изучения). Основные требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в сервисных организациях на транспорте (для самостоятельного изучения). Положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижение услуг (для самостоятельного изучения).

5.4 Практические занятия

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
4	Практическое занятие № 1. «Влияние геополитических и социально-исторических факторов на русскую ментальность и сервисную систему России»	2
4	Практическое занятие № 2. «Основные этапы развития сферы сервиса в России» Подготовка к круглому столу	2
7	Практическое занятие № 3. «Понятие, свойства и виды услуг современной сферы сервиса в России в сфере транспорта»	2
Итого по дисциплине		6

5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1	1. Изучение теоретического материала по теме: «Предмет, цель, задачи дисциплины. Общая характеристика современной сферы услуг» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к устному опросу.	6
2	1. Изучение теоретического материала по теме: «Сервис как цивилизационный и исторический феномен» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-10]. 2. Подготовка к устному опросу.	6
3	1. Изучение теоретического материала по теме: «Услуги и сервисная деятельность в индустриальном и постиндустриальном обществах» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-10]. 2. Подготовка к устному опросу.	6

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
4	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Национальные особенности потребления и специфика сервисной системы России» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-10].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к круглому столу.</p>	12
5	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Организация сервиса в царской России, продвижение услуг в XIX в» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p>	6
6	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Система бытового обслуживания в СССР. Характеристика современной сферы сервиса в России в сфере транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p>	6
7	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Сервис как услуга и способ удовлетворения потребностей в сфере транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	8
8	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Сервис и его особенности. Классификация сервисных услуг» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p>	6
9	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Нормативная база сервисной деятельности.</p>	6

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	<p>Сервисная деятельность как способ защиты прав человека» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3]. 2. Подготовка к устному опросу.</p>	
10	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Этапы и формы обслуживания в сфере транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3]. 2. Подготовка к устному опросу.</p>	6
11	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Сервисная деятельность в сфере транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3]. 2. Подготовка к устному опросу.</p>	6
12	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Основы организации сервисного обслуживания пассажиров в сфере транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3]. 2. Подготовка к устному опросу.</p>	6
13	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Особенности создания презентаций при формировании сервисных услуг на транспорте с использованием современного программного обеспечения» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3]. 2. Подготовка к устному опросу.</p>	6
14	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Интернет-продвижение услуг, предоставляющих организациями сферы сервиса на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3]. 2. Подготовка к устному опросу.</p>	6

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
Итого по дисциплине		92

5.7 Курсовые работы

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1 Жильцов, Е. Н. **Экономика и управление социальной сферой** [Электронный ресурс] : учебник / Е.Н. Жильцов, Е.В. Егоров ; под ред. Е.Н. Жильцова, Е.В. Егорова. — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2015. — 496 с. — ISBN 978-5-394-02423-8 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/b/ook/61076/#1> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 29.01.2018)

2 Кошелева Т.Н. **Роль и место сервисных услуг на воздушном транспорте**: учебное пособие [Текст] / Т.Н. Кошелева. – СПб.: Издательство «КультИнформПресс», 2017. – 89 с. Количество экземпляров 30.

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

б) дополнительная литература:

4 Комаров, Н.М. **Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники** [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.М. Комаров, Т.И. Зворыкина, А.В. Максимов, Л.В. Сумзина. — Электрон. дан. — Москва : СОЛОН-Пресс, 2012. — 128 с. — ISBN 978-5-91359-105-0 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/13809/#1> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 29.01.2018)

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

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

6 **Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.gks.ru/> свободный доступ (дата обращения: 29.01.2018).

7 **Официальный сайт журнала «Вопросы экономики»** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.vopreco.ru/> свободный доступ (дата обращения: 29.01.2018).

8 **Официальный сайт национального исследовательского университета Высшая школа экономики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.hse.ru/> свободный доступ (дата обращения: 29.01.2018).

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

9 **Библиотека СПбГУ ГА** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/> / свободный доступ (дата обращения: 29.01.2018).

10 **Российская национальная библиотека** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.nlr.ru/> / свободный доступ (дата обращения: 29.01.2018)

7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебно-методический кабинет с офисным оборудованием для оперативного размножения иллюстративного и раздаточного материала (аудитория № 322).

Компьютеры с выходом в интернет (ауд. 322, 105, 400).

Мультимедийный проектор, экран (ауд. 319).

8 Образовательные и информационные технологии

В процессе преподавания дисциплины «Сервисология («Введение в профессию»))» используются классические формы и методы обучения: лекции, практические занятия, круглый стол, самостоятельная работа студента.

В рамках изучения дисциплины предполагается использовать следующие образовательные технологии.

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

Ведущим методом в лекции выступает устное изложение учебного материала, который сопровождается одновременной демонстрацией слайдов, созданных в среде PowerPoint, при необходимости привлекаются открытые

Интернет-ресурсы, а также демонстрационные и наглядно-иллюстрационные материалы и практические примеры.

Практические занятия по дисциплине проводятся в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель практических занятий – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки дисциплины «Сервисология («Введение в профессию»)). Практические занятия предназначены для более глубокого освоения и анализа тем, изучаемых в рамках данной дисциплины. В процессе проведения практического занятия организуются публичные выступления студентов перед аудиторией, способствующие развитию у них умения сопоставлять данные разных источников и обобщать их, умения связывать теоретические положения дисциплины «Сервисология («Введение в профессию»))» с конкретными ситуациями. Рассматриваемые в рамках практического занятия задания, ситуации, примеры и проблемы имеют профессиональную направленность и содержат элементы, необходимые для формирования компетенций в рамках подготовки бакалавра по направлению «Сервис». Главным содержанием практического занятия является индивидуальная практическая работа каждого студента.

Круглый стол по дисциплине проводится в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель проведения круглого стола – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки и умения по дисциплине «Сервисология («Введение в профессию»)). Круглый стол предназначен для более глубокого освоения и анализа отдельных вопросов, изучаемых в рамках данной дисциплины. В процессе проведения круглого стола организуются публичные коллективные обсуждения отдельных заранее определённых вопросов темы, выступления студентов перед аудиторией, способствующие развитию у них умения сопоставлять данные разных источников и обобщать их, умения связывать теоретические положения дисциплины «Сервисология («Введение в профессию»))» с конкретными ситуациями.

Чтение лекций и проведение практических занятий также предполагает применение интерактивных форм обучения (интерактивных лекций, групповых дискуссий, анализа ситуаций и имитационных моделей и др., в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей) для развития у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений и лидерских качеств.

Самостоятельная работа студента является составной частью учебной работы. Ее основной целью является формирование навыка самостоятельного приобретения знаний по некоторым не особо сложным вопросам теоретического курса, закрепление и углубление полученных знаний,

самостоятельная работа со справочниками, периодическими изданиями и научно-популярной литературой, в том числе находящимися в глобальных компьютерных сетях. Самостоятельная работа подразумевает выполнение учебных заданий, в том числе и индивидуальных, получаемых студентом после каждого занятия. Все задания, выносимые на самостоятельную работу, выполняются студентом либо в конспекте, либо на отдельных листах формата А4 (по указанию преподавателя). Контроль выполнения заданий, выносимых на самостоятельную работу, осуществляет преподаватель.

9 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Фонд оценочных средств по дисциплине «Сервисология («Введение в профессию»))» предназначен для выявления и оценки уровня и качества знаний студентов по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде зачета на первом курсе.

Фонд оценочных средств для текущего контроля включает: вопросы для устных опросов, темы для сообщений и темы контрольных работ.

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация проводятся в соответствии с «Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Санкт-Петербургский государственный университет гражданской авиации», обучающихся по программам высшего образования – программам бакалавриата и программам специалитета (формы, периодичность и порядок)». Текущий контроль успеваемости обучающихся включает устные опросы, сообщения и задания, выдаваемые на самостоятельную работу по темам дисциплины.

Устный опрос является элементом текущего контроля успеваемости, предназначен для выявления уровня усвоения компетенций обучающимся, необходимых перед изучением дисциплины. Устный опрос проводится на каждом практическом занятии в течение не более 10 минут с целью контроля усвоения теоретического материала, излагаемого на лекции и предполагает ответ студентов. Включает перечень вопросов и моделирование ситуаций. Перечень вопросов определяется уровнем подготовки учебной группы, а также индивидуальными особенностями обучающихся. Моделирование ситуаций представляет собой проектирование преподавателем гипотетических ситуаций, в которых может оказаться студент при соприкосновении с реальностью. Реакция студента на смоделированную ситуацию будет показателем того усвоил он учебный материал или нет.

Сообщение – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской и научной темы.

Контроль выполнения задания, выдаваемого на самостоятельную работу, преследует собой цель своевременного выявления плохо усвоенного материала

дисциплины для последующей корректировки или организации обязательной консультации. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в виде зачёта на 1 курсе. Зачёт позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Зачёт предполагает ответ на вопросы из перечня вопросов, вынесенных на контроль. К моменту сдачи зачёта должны быть благополучно пройдены предыдущие формы контроля.

Контрольная работа проводится по темам в соответствии с данной программой и предназначена для проверки обучающихся на предмет освоения материала предыдущих лекций.

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

9.1 Балльно-рейтинговая оценка текущего контроля успеваемости и знаний студентов

Общая трудоемкость дисциплины составляет 108 академических часов. Вид промежуточного контроля – зачет (1 курс).

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Минимальное значение	Максимальное значение		
Аудиторные занятия				
Практическое занятие 1	14	21	—	—
Практическое занятие 2	14	22	—	—
Практическое занятие 3	14	21	—	—
Лекция 1 (Тема 9)	1	2	—	—
Лекция 2 (Тема 12)	1	2	—	—
Лекция 3 (Тема 14)	1	2	—	—
Итого по обязательным видам занятий	45	70	—	—

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Минимальное значение	Максимальное значение		
Зачет	15	30	—	—
Итого по дисциплине	60	100	—	—
Премиальные виды деятельности (для учета при определении рейтинга)	—	—	—	—
Участие в конференции по темам дисциплины	—	10	—	—
Научная публикация по темам дисциплины	—	10	—	—
Итого дополнительно премиальных баллов	—	20	—	—
Всего по дисциплине для рейтинга	—	120	—	—
Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для зачета по «академической» шкале				
Количество баллов по БРС	Оценка (по «академической» шкале)			
60 и более	«зачтено»			
менее 60	«не зачтено»			

9.2 Методические рекомендации по проведению процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Посещение лекционного занятия обучающимся оценивается в 1 балл. Ведение лекционного конспекта – 0,2 балла. Активное участие в обсуждении дискуссионных вопросов в ходе лекции – 0,8 баллов.

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается в 14 баллов. Сообщение – до 5 баллов. Устный опрос - до 2 баллов. Участие в обсуждении вопросов круглого стола – до 1 балла.

9.3 Темы курсовых работ по дисциплине

Написание курсовых работ учебным планом не предусмотрено.

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

Дисциплина «Сервисология («Введение в профессию»)» читается на первом курсе.

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

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
Знать	<p>Социального взаимодействия и реализации своей роли в команде.</p> <p>Определение и реализация своей роли в команде приемы интеракции и обеспечения социального взаимодействия. Основы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций. Механизмы создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций. Современные потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса. Поиск и внедрение технологических</p>	<p>Элементы социального взаимодействия и реализация своей роли в команде. Механизмы определения и реализации своей роли в команде приемы интеракции и обеспечения социального взаимодействия. Понятие «безопасность», виды безопасности для создания благоприятных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций на транспорте. Основные индивидуальные потребности населения и способы их обслуживания в процессе организации сервисной деятельности в сфере транспорта. Специфика поиска и внедрения технологических новаций и современных программных</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации. Технологические новации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности. Основные требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в сервисных организациях на транспорте. Положение нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижение услуг. Вопросы разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм. Система клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте и интернет-технологии. Основные технологические новации и современные прикладные программы для предоставления сервисных услуг. Основные методы предоставления и разработки сервисных услуг на транспорте, основные каналы</p>	<p>продуктов в сервисную деятельность организации. Теоретические основы организации процесса предоставления услуг на транспорте; требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в сервисных организациях на транспорте. Положение нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижение услуг. Вопросы разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм. Виды сервисной деятельности; принципы классификации услуг и их характеристики; Историю развития сферы сервиса. Инновационные технологии в сфере сервиса: системы регистрации, бронирования, обработки данных; Содержание ключевых понятий сервисной деятельности; Основные индивидуальные потребности населения и способы их обслуживания в</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>коммуникации при размещении услуг в интернете, а также некоторые нормативно-правовые документы, регулирующие сервисные процессы. Содержание ключевых понятий сервисной деятельности, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, историю развития сферы сервиса и основные технологии обслуживания потребителей, потенциальных клиентов на различных видах транспорта.</p>	<p>процессе организации сервисной деятельности в сфере транспорта; Теоретические основы организации процесса предоставления услуг на транспорте; Принципы классификации услуг в процессе организации сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта и их характеристики; Сервисная деятельность на воздушном, морском, железнодорожном транспорте.</p>
<p>Уметь</p>	<p>Осуществлять социальное взаимодействие в команде, уметь определять и реализовывать свою роль в команде, обеспечивать интеракцию и социальное взаимодействие.</p> <p>Создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций, обеспечивать соблюдение безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.</p> <p>Определять потребности в технологических новациях и</p>	<p>Социальное взаимодействие в команде, определение и реализация роли в команде, интеракция и социальное взаимодействие.</p> <p>Безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций, обеспечивать соблюдение безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций. Технологические новации и информационное обеспечение в сфере сервиса. Современные прикладные программы для предоставления сервисных</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>информационном обеспечении в сфере сервиса, осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации; использовать технологические новации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности;</p> <p>Применять технологии и правила безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в сервисных организациях на транспорте, применять положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности.</p> <p>Применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижение услуг, разрабатывать клиентские отношения и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм. Определять клиентские отношения в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.</p>	<p>услуг (на примере «амадеус»).</p> <p>Технологии и правила безопасного обслуживания, охраны труда и техника безопасности в сервисных организациях на транспорте, положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности.</p> <p>Конструктивные взаимодействия с коллегами, партнерами и потребителями в процессе организации сервисной деятельности в сфере транспорта;</p> <p>Принципы и механизмы работы клиентоориентированных технологий (приветствие, встреча, разрешение сложных задач в процессе предоставления сервисных услуг); оценка мотивов потребительского поведения клиентов и процесс обслуживания в соответствии с ними.</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
Владеть	<p>Методами осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде</p> <p>Методами создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.</p> <p>Методами определения потребностей в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса. Обеспечение безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности.</p> <p>Методы клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижение услуг.</p>	<p>Приемы адаптации к коллективу, к команде, реализовывая поставленные задачи, сознавая свою роль.</p> <p>Технологии создания и поддержания безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций. Технологии осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации.</p> <p>Применение положений нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности.</p> <p>Разработка системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.</p> <p>Совершенствование системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.</p>

Максимальное количество баллов, полученных за зачет – 30.
Минимальное (зачетное) количество баллов («зачет сдан») – 15 баллов.

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

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

Ответы на вопросы билета оцениваются следующим образом:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Решение заданий оценивается следующим образом:

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

9 баллов: задание выполнено на 86-90 %, решение и ответ аккуратно оформлены, выводы обоснованы, дана правильная и полная интерпретация

выводов, студент аргументированно обосновывает свою точку зрения, правильно отвечает на вопросы преподавателя;

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

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

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

5 баллов: задание выполнено на 60-65 %, подход к решению правильный, есть ошибки, значительные погрешности при оформлении, не полная интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, не способен интерпретировать полученные выводы;

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

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

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

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

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

Тема 4. Национальные особенности потребления и специфика сервисной системы России

Перечень типовых вопросов для устного опроса.

1. Влияние геополитических и социально-исторических факторов на сервисную систему России.

2. Основные этапы развития сферы сервиса в России.

3. Традиционные формы хозяйствования: земледелие, скотоводство, охота, ремесло. Жилище, интерьер русской избы.

4. Социальные институты: община, добровольные объединения людей для совместной работы, артели, гильдии.

Примерные темы сообщений.

1. Традиционная русская семья, семейный сервис.

2. Традиционные обряды и праздники.

3. Понятие и специфика сословного сервиса.

4. Национальные особенности потребления и организации сферы услуг в России.

5. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижение услуг.

Типовые задания для круглого стола

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

Основные этапы развития сферы сервиса в России.

Традиционные формы хозяйствования: земледелие, скотоводство, охота, ремесло.

Жилище, интерьер русской избы.

Участие в дискуссии, краткие выступления:

1. Традиционная русская семья, семейный сервис.

2. Традиционные обряды и праздники.

Тема 7. Сервис как услуга и способ удовлетворения потребностей в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса.

1. Сервис как услуга. Понятие, свойства и виды услуг.

2. Различные подходы к классификации услуг.

3. Сервис как способ удовлетворения потребностей населения в сфере транспорта.

4. Понятие и сущность человеческих потребностей.

Примерные темы сообщений.

1. Многообразие потребностей и различные подходы к их классификации.

2. Пирамида потребностей А. Маслоу.

3. Понятие и особенности сервисной деятельности в сфере транспорта.

4. Виды сервисной деятельности в сфере транспорта.

5. Использование технологических новаций и современное программное обеспечение в сервисной деятельности.

Примерный перечень тем контрольных работ по дисциплине «Сервисология («Введение в профессию»)»

1. Характеристика индустриального общества. Влияние индустриального производства на сферу сервиса.

2. Характеристика постиндустриального общества и особенности функционирования в нем сферы услуг.
3. Характеристика сферы сервиса в развивающихся странах.
4. Влияние геополитических и социально-исторических факторов на русскую ментальность и сервисную систему России.
5. Сфера быта и услуг в России в XVIII - XIX вв.
6. Особенности советского сервиса.
7. Тенденции развития сервиса на современном этапе развития российского общества.
8. Понятие и сущность человеческих потребностей. Сервис как способ удовлетворения потребностей населения.
9. Многообразие потребностей и различные подходы к их классификации.
10. Пирамида потребностей А. Маслоу.
11. Анализ потребностей населения средствами маркетинга.
12. Понятие и свойства услуг. Особенности услуг по сравнению с товарами.
13. Многообразие классификаций услуг.
14. Особенности и противоречия сервисной деятельности.
15. Классификация сервиса в соответствии с основными видами деятельности.
16. Место и роль сервиса в жизнедеятельности человека.
17. Сервис и его особенности.
18. Сервис и качество жизни человека.
19. Параметры качества жизни человека.
20. Организация процесса производства услуг на предприятии сервиса.
21. Общая характеристика процесса обслуживания: основные этапы предоставления услуг.
22. Существующие и перспективные формы обслуживания.
23. Понятие и виды транспорта.
24. Транспорт в системе потребностей индивида и общества.
25. Понятие, виды и особенности транспортных услуг.
26. Цифровизация данных, цифровая экономика в сервисе в области транспорта, включая воздушный транспорт.
27. Глобальные системы бронирования билетов в РФ.
28. Глобальные системы бронирования билетов за рубежом.
29. Содержание и дизайн слайдов, концепция создания презентаций.
30. Основные правовые и законодательные документы, регулирующие деятельность в сфере транспорта.
31. Воздушный кодекс Российской Федерации.
32. Положения транспортной стратегии Российской Федерации на период до 2030 года.
33. Закон РФ "О защите прав потребителей". Основные понятия и положения.
34. Роль социальных сетей в продвижении сервисных услуг на транспорте.

35. Создание логотипа при проектировании презентаций в сфере транспорта.

36. Определение потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса.

37. Поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации.

38. Использование технологических новаций и современное программное обеспечение в сервисной деятельности.

39. Технологии и правила безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в сервисных организациях на транспорте.

Примерный перечень вопросов к зачету для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Сервисология («Введение в профессию»)»

1. Цель, задачи, объект и предмет курса Сервисология «Введение в профессию».

2. История повседневности – методологическая основа курса Сервисология «Введение в профессию».

3. Законы и формы социальных изменений. Типология и эволюция обществ.

4. Сервисная деятельность в традиционных аграрных обществах Древнего мира.

5. Услуги в Средневековом обществе Западной Европы.

6. Характеристика индустриального общества. Влияние индустриального производства на сферу сервиса.

7. Характеристика постиндустриального общества и особенности функционирования в нем сферы услуг.

8. Характеристика сферы сервиса в развивающихся странах.

9. Влияние геополитических и социально-исторических факторов на русскую ментальность и сервисную систему России.

10. Сфера быта и услуг в России в XVIII - XIX вв.

11. Особенности советского сервиса.

12. Тенденции развития сервиса на современном этапе развития российского общества.

13. Понятие и сущность человеческих потребностей. Сервис как способ удовлетворения потребностей населения.

14. Многообразие потребностей и различные подходы к их классификации.

15. Пирамида потребностей А. Маслоу.

16. Анализ потребностей населения средствами маркетинга.

17. Понятие и свойства услуг. Особенности услуг по сравнению с товарами.

18. Многообразие классификаций услуг.

19. Особенности и противоречия сервисной деятельности.

20. Классификация сервиса в соответствии с основными видами деятельности.
21. Место и роль сервиса в жизнедеятельности человека.
22. Сервис и его особенности.
23. Сервис и качество жизни человека.
24. Параметры качества жизни человека.
25. Организация процесса производства услуг на предприятии сервиса.
26. Общая характеристика процесса обслуживания: основные этапы предоставления услуг.
27. Существующие и перспективные формы обслуживания.
28. Понятие и виды транспорта.
29. Транспорт в системе потребностей индивида и общества.
30. Понятие, виды и особенности транспортных услуг.
31. Цифровизация данных, цифровая экономика в сервисе в области транспорта, включая воздушный транспорт.
32. Глобальные системы бронирования билетов в РФ.
33. Глобальные системы бронирования билетов за рубежом.
34. Содержание и дизайн слайдов, концепция создания презентаций.
35. Основные правовые и законодательные документы, регулирующие деятельность в сфере транспорта.
36. Воздушный кодекс Российской Федерации.
37. Положения транспортной стратегии Российской Федерации на период до 2030 года.
38. Закон РФ "О защите прав потребителей". Основные понятия и положения.
39. Роль социальных сетей в продвижении сервисных услуг на транспорте.
40. Создание логотипа при проектировании презентаций в сфере транспорта.
41. Определение потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса.
42. Поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации.
43. Использование технологических новаций и современное программное обеспечение в сервисной деятельности.
44. Технологии и правила безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в сервисных организациях на транспорте.
45. Положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности.
46. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде.
47. Приемы адаптации к коллективу, к команде, реализовывая поставленные задачи, сознавая свою роль.
48. Методы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.

49. Технологии создания и поддержания безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.

50. Методы определения потребностей в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса.

51. Технологии осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации.

52. Обеспечение безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности.

53. Применение положений нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности.

54. Методы клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижение услуг.

55. Разработка системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.

56. Совершенствование системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.

Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (зачета) по дисциплине «Сервисология («Введение в профессию»)»

1. Проведите сравнительный анализ товаров с услугами. Выделите основные различия. Опишите основные задачи, стоящие перед предприятиями сферы сервиса на современном этапе развития общества.

2. Охарактеризуйте этапы сервисного обслуживания потребителей: установление контакта с клиентом, оказание услуги, завершение процесса обслуживания. Опишите основные формы обслуживания в сфере транспорта, в том числе и в сфере воздушного транспорта.

3. Охарактеризуйте основные инновационные стратегии сервиса в процессе обслуживания потребителей на предприятиях транспорта, в том числе и в сфере воздушного транспорта. Выделите их основные положительные стороны. Каковы основные задачи современного транспортного сервиса в сфере транспорта, включая воздушный транспорт.

4. Перечислите основные правила создания презентаций в сфере транспорта при проектировании транспортных услуг.

5. Опишите процесс интернет-продвижения сервисных услуг на примере воздушного транспорта.

6. Опишите потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса.

7. Раскройте поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации.

8. Опишите технологические новации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности.

9. Раскройте технологии и правила безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в сервисных организациях на транспорте.

10. Перечислите положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности.

11. Раскройте методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде, а также приемы адаптации к коллективу, к команде, реализовывая поставленные задачи, сознавая свою роль.

12. Проанализируйте методы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.

13. В чем смысл технологий создания и поддержания безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.

14. Опишите методы определения потребностей в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса, а также технологий осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации.

15. Раскройте методы клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижение услуг.

16. Предложите разработку системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.

17. Проанализируйте совершенствование системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.

10 Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая на 1 курсе к изучению дисциплины «Сервисология («Введение в профессию»)), студенту необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий и списком рекомендованной литературы. Студенту следует уяснить, что уровень и глубина усвоения дисциплины зависят от его активной и систематической работы на лекциях и практических занятиях. В этом процессе важное значение имеет самостоятельная работа, направленная на вовлечение студента в самостоятельную познавательную деятельность с целью формирования самостоятельности мышления, способностей к профессиональному саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации в современных условиях социально-экономического развития.

Основными видами аудиторной работы студентов являются лекции и практические занятия (п. 5.2, 5.3, 5.4). В ходе лекции преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия, а также соответствующие

теоретические и практические проблемы, дает задания и рекомендации для практических занятий, а также указания по выполнению обучающимся самостоятельной работы.

Задачами лекций являются:

- ознакомление обучающихся с целями, задачами и структурой дисциплины Сервисология («Введение в профессию»), ее местом в системе наук и связями с другими дисциплинами;
- краткое, но по существу, изложение комплекса основных научных понятий, подходов, методов, принципов данной дисциплины;
- краткое изложение наиболее существенных положений, раскрытие особенно сложных, актуальных вопросов, освещение дискуссионных проблем;
- определение перспективных направлений дальнейшего развития научного знания в области сервиса.

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

Полезно применять какую-либо удобную систему сокращений и условных обозначений (из известных или выработанных самостоятельно, например, менеджмент обозначать большой буквой М). Применение такой системы поможет значительно ускорить процесс записи лекции. Конспект лекции предпочтительно писать в одной тетради, а не на отдельных листках, которые потом могут затеряться. Рекомендуется в конспекте лекций оставлять свободные места или поля, например, для того, чтобы была возможность записи необходимой информации при работе над материалами лекций.

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

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

Практические занятия по дисциплине «Сервисология («Введение в профессию»)» проводятся в соответствии с п. 5.4. Цели практических занятий: закрепить теоретические знания, полученные студентом на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы; приобрести начальные практические умения и навыки применения методов и инструментов исследования сервисных явлений, о способов и средств решения сервисных проблем.

Темы практических занятий (п. 5.4) заранее сообщаются обучающимся для того, чтобы они имели возможность подготовиться и проработать соответствующие теоретические вопросы дисциплины. В начале каждого практического занятия преподаватель:

- кратко доводит до обучающихся цели и задачи занятия, обращая их внимание на наиболее сложные вопросы по изучаемой теме;
- проводит устный опрос обучающихся, в ходе которого также обсуждаются дискуссионные вопросы.

На практических занятиях обучающиеся представляют самостоятельно подготовленные сообщения, в том числе в виде презентаций, которые выполняются в MS PowerPoint, конспектируют новую информацию и обсуждают эти сообщения. Преподаватель в этом процессе может выступать в роли консультанта или модератора. Студенты решают проблемы, возникающие в конкретной ситуации в процессе проведения круглого стола (п. 9.6). После того как каждая подгруппа предложит свой вариант решения проблемы, начинается дискуссия, в ходе которой необходимо доказать его истинность.

По итогам лекций и практических занятий преподаватель выставляет полученные обучающимся баллы, согласно п. 9.1 и п. 9.2. Отсутствие студента на занятиях или его неактивное участие в них может быть компенсировано самостоятельным выполнением дополнительных заданий и представлением их на проверку преподавателю в установленные им сроки.

В современных условиях перед студентом стоит важная задача – научиться работать с массивами информации. Обучающимся необходимо развивать в себе способность и потребность использовать доступные информационные возможности и ресурсы для поиска нового знания и его распространения. Обучающимся необходимо научиться управлять своей исследовательской и познавательной деятельностью в системе «информация – знание – информация». Прежде всего, для достижения этой цели, в вузе организуется самостоятельная работа обучающихся. Кроме того, современное обучение предполагает, что существенную часть времени в освоении дисциплины обучающийся проводит самостоятельно. Принято считать, что такой метод обучения должен способствовать творческому овладению обучающимися специальными знаниями и навыками.

Самостоятельная работа обучающегося весьма многообразна и содержательна. Она включает следующие виды занятий (п. 5.6):

- самостоятельный поиск, анализ информации и проработка учебного материала;
- подготовку к устному опросу (перечень типовых вопросов для устного опроса в п. 9.6);
- подготовку сообщений (примерный перечень тем сообщений в п. 9.6);
- подготовку к выполнению контрольной работы (примерный перечень тем в п. 9.6);
- подготовку к круглому столу (типовые задания в п. 9.6).

Систематичность занятий предполагает равномерное, в соответствии с пп. 5.2, 5.4 и 5.6, распределение объема работы в течение всего предусмотренного учебным планом срока овладения дисциплиной «Сервисология («Введение в профессию»)). Такой подход позволяет избежать дефицита времени, перегрузок, спешки и т. п. в завершающий период изучения дисциплины. Последовательность работы означает преемственность и логику в овладении знаниями по дисциплине Сервисология («Введение в профессию»). Данный принцип изначально заложен в учебном плане при определении очередности изучения дисциплин. Аналогичный подход применяется при определении последовательности в изучении тем дисциплины.

Завершающим этапом самостоятельной работы является подготовка к сдаче зачета на первом курсе, предполагающая интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении дисциплины знаний. Примерный перечень вопросов для зачета и заданий по дисциплине «Сервисология («Введение в профессию»))» приведен в п. 9.6.

Рабочая программа по дисциплине «Сервисология («Введение в профессию»))» 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.соц.н., доцент



Бирюкова А.В.

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

д.э.н., доцент



Кошелева Т.Н.

Программа согласована:

Руководитель ОПОП

д.э.н., доцент



Кошелева Т.Н.

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