



**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 20 21 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ НА ТРАНСПОРТЕ**

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

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

Задачами освоения дисциплины являются:

- формирование у обучающихся представления о сервисной деятельности, месте сервиса в жизнедеятельности человека;
- знакомство студентов с технологиями процесса сервиса и особенности клиентских отношений с учетом требований потребителя на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;
- знакомство студентов с основами диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;
- знакомство студентов с психологическими особенностями потребителя в процессе сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;
- знакомство студентов с механизмом работы в контактной зоне с потребителем, с методикой консультирования, согласования вида, формы и процесса сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;
- знакомство студентов с методами поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;
- знакомство студентов с механизмом системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;
- знакомство студентов с методами применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;
- знакомство студентов с методами осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;
- знакомство студентов с методами определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;

- знакомство студентов с методами обеспечения социального взаимодействия в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;
- знакомство студентов с методами восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;
- знакомство студентов с методами применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;
- знакомство студентов с методами решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;
- знакомство студентов с методами создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;
- знакомство студентов с методами создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;
- знакомство студентов с навыками создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;
- знакомство студентов с методами определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;
- знакомство студентов с методами осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;
- знакомство студентов с методами использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;
- знакомство студентов с методами организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;

- знакомство студентов с методами обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;

- знакомство студентов с методами обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;

- знакомство студентов с методами применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;

- знакомство студентов с методами участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;

- знакомство студентов с методами участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;

- знакомство студентов с методами владения теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;

- знакомство студентов с методами управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;

- знакомство студентов с методами выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;

- знакомство студентов с методами разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в

процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;

- знакомство студентов с требованиями производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;

- знакомство студентов с методами выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;

- знакомство студентов с методами осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;

- становление навыков практического применения базовых теоретических знаний в процессе изучения дисциплины и их применения в профессиональной деятельности в сфере воздушного транспорта.

Дисциплина «Сервисная деятельность на транспорте» обеспечивает подготовку выпускника к сервисному и организационно-управленческому типу задач профессиональной деятельности.

## **2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО**

Дисциплина «Сервисная деятельность на транспорте» представляет собой дисциплину, относящуюся к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока Б1 дисциплины (модули).

Дисциплина «Сервисная деятельность на транспорте» базируется на результатах обучения, полученных при изучении дисциплин: «Сервисология («Введение в профессию»)), «Сервисология («Сервисология и организация обслуживания»)), «Реклама и связи с общественностью в сфере сервиса на транспорте», «Интегрированные коммуникации и коммуникационный менеджмент в сфере сервиса».

Дисциплина «Сервисная деятельность на транспорте» является обеспечивающей для следующих дисциплин: «Индустрия гостеприимства в сфере транспорта», «Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании», «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне», «Технические средства предприятий сервиса на воздушном транспорте», «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в транспортной сфере».

Дисциплина изучается на 2 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
<b>УК-1</b>	<b>Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>УК-1</sub>	Владеет методами поиска, критического анализа и синтеза информации
ИД <sup>2</sup> <sub>УК-1</sub>	Владеет механизмом системного подхода для решения поставленных задач
ИД <sup>3</sup> <sub>УК-1</sub>	Владеть навыками применения системного подхода для решения поставленных задач
<b>УК-3</b>	<b>Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>УК-3</sub>	Владеет методами осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде
ИД <sup>2</sup> <sub>УК-3</sub>	Умеет определять и реализовывать свою роль в команде
ИД <sup>3</sup> <sub>УК-3</sub>	Владеть навыками обеспечения социального взаимодействия
<b>УК-5</b>	<b>Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально- историческом, этическом и философском контекстах</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>УК-5</sub>	Владеет методами восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах
ИД <sup>2</sup> <sub>УК-5</sub>	Умеет применять особенности межкультурного разнообразия общества
ИД <sup>3</sup> <sub>УК-5</sub>	Владеет навыками решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества
<b>УК-8</b>	<b>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</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>УК-8</sub>	Владеет методами создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций
ИД <sup>2</sup> <sub>УК-8</sub>	Умеет создавать и поддерживать безопасные условия

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
	жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций на транспорте
ИД <sup>3</sup> <sub>УК-8</sub>	Владеет навыками создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций
<b>ОПК-1</b>	<b>Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК-1</sub>	Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса
ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК-1</sub>	Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации
ИД <sup>3</sup> <sub>ОПК-1</sub>	Знает и умеет использовать технологические новации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности
<b>ОПК-3</b>	<b>Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК-3</sub>	Организует оценку качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий
ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК-3</sub>	Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами
ИД <sup>3</sup> <sub>ОПК-3</sub>	Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством
<b>ПК-1</b>	<b>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</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-1</sub>	Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг
ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-1</sub>	Участствует в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм
ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-1</sub>	Участствует в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий
<b>ПК-2</b>	<b>Способен к осуществлению деятельности по управлению</b>

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
	<b>проектами в сфере сервиса с учетом запросов потребителей и с использованием клиентоориентированных технологий</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-2</sub>	Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания
ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-2</sub>	Применяет методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта
<b>ПК-3</b>	<b>Способен к разработке технологии процесса сервиса, обеспечению формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей и организации процесса улучшения качества оказания транспортных услуг</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-3</sub>	Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса, проводит переговоры с клиентами по претензионным случаям и определяет причины возникновения претензий
ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-3</sub>	Применяет методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства
ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-3</sub>	Учитывает требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса
<b>ПК-4</b>	<b>Способен осуществлять организационное обеспечение процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, принимать решения об управлении туристско-рекреационными проектами, организации и управлении транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса</b>
ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-4</sub>	Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имуществом аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте
<b>ПК-5</b>	<b>Способен организовывать и проводить маркетинговый анализ потребности в сервисных услугах при эксплуатации воздушных судов и объектов авиационной</b>



Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
	<b>инфраструктуры, при организации, выполнении, обеспечении и обслуживании полетов воздушных судов, воздушных перевозок и авиационных работ</b>
ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-5</sub>	Способен осуществлять организационное обслуживание авиационной инфраструктуры и организационное обеспечение процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна

### Планируемые результаты изучения дисциплины:

#### Знать:

– методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>1</sup><sub>УК-1</sub>); механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>УК-1</sub>); методы применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>3</sup><sub>УК-1</sub>);

– методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>1</sup><sub>УК-3</sub>); методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>УК-3</sub>); методы обеспечения социального взаимодействия в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>3</sup><sub>УК-3</sub>);

– методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>1</sup><sub>УК-5</sub>); методы применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>УК-5</sub>); методы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>3</sup><sub>УК-5</sub>);

– методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>1</sup><sub>УК-8</sub>); методы создания и

поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>УК-8</sub>); навыками создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>3</sup><sub>УК-8</sub>);

– методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-1</sub>); методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-1</sub>); методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-1</sub>);

– методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-3</sub>); методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-3</sub>); методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-3</sub>);

– методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-1</sub>); методы участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-1</sub>); методы участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-1</sub>);

– методы владения теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-2</sub>); методы управления туристско-

рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-2</sub>);

– методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-3</sub>); методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-3</sub>); требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-3</sub>);

– методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-4</sub>);

– методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-5</sub>);

Уметь:

– применять методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>1</sup><sub>УК-1</sub>); применять механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>УК-1</sub>); применять методы применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>3</sup><sub>УК-1</sub>);

– применять методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>1</sup><sub>УК-3</sub>); применять методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на

транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>УК-3</sub>); применять методы обеспечения социального взаимодействия в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>3</sup><sub>УК-3</sub>);

– применять методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>1</sup><sub>УК-5</sub>); применять методы применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>УК-5</sub>); применять методы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>3</sup><sub>УК-5</sub>);

– применять методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>1</sup><sub>УК-8</sub>); применять методы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>УК-8</sub>); применять методы создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>3</sup><sub>УК-8</sub>);

– применять методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-1</sub>); применять методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-1</sub>); применять методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-1</sub>);

– применять методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-3</sub>); применять методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации

сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-3</sub>); применять методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-3</sub>);

– применять методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-1</sub>); применять методы участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-1</sub>); применять методы участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-1</sub>);

– применять методы владения теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-2</sub>); применять методы управления туристско-рекреационными проектами, применять методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-2</sub>);

– применять методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, применять механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-3</sub>); применять методы разработки и использования типовых технологических процессов, применять методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, применять методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-3</sub>); применять требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-3</sub>);

– применять методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов

организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-4</sub>);

– применять методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-5</sub>);

Владеть:

– навыками применения методов поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>1</sup><sub>УК-1</sub>); навыками применения механизма системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>УК-1</sub>); навыками применения методов применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>3</sup><sub>УК-1</sub>);

– навыками применения методов осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>1</sup><sub>УК-3</sub>); навыками применения методов определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>УК-3</sub>); навыками применения методов обеспечения социального взаимодействия в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>3</sup><sub>УК-3</sub>);

– навыками применения методов восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>1</sup><sub>УК-5</sub>); навыками применения методов применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>УК-5</sub>); навыками применения методов решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>3</sup><sub>УК-5</sub>);

– навыками применения методов создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>1</sup><sub>УК-8</sub>); навыками

применения методов создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>УК-8</sub>); навыками применения методов создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>3</sup><sub>УК-8</sub>);

– навыками применения методов определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-1</sub>); навыками применения методов осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-1</sub>); навыками применения методов использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-1</sub>);

– навыками применения методов организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-3</sub>); навыками применения методов обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-3</sub>); навыками применения методов обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-3</sub>);

– навыками применения методов применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-1</sub>); навыками применения методов участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-1</sub>); навыками применения методов участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-1</sub>);

– навыками применения методов владения теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-2</sub>); навыками применения методов управления туристско-рекреационными проектами, навыками применения методов планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-2</sub>);

– навыками применения методов выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, навыками применения механизма проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-3</sub>); навыками применения методов разработки и использования типовых технологических процессов, навыками применения методов формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, навыками применения методов взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-3</sub>); навыками применения требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-3</sub>);

– навыками применения методов выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-4</sub>);

навыками применения методов осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-5</sub>).

#### **4 Объем дисциплины и виды учебной работы**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 10 зачетных единиц, 360 академических часов.

Наименование	Всего часов	Курс
		2



Наименование	Всего часов	Курс
		2
Общая трудоемкость дисциплины	360	360
Контактная работа:	32,5	32,5
лекции	14	14
практические занятия	12	12
семинары	—	—
лабораторные работы	—	—
курсовая работа (проект)	4	4
Самостоятельная работа студента	321	321
Промежуточная аттестация	9	9
контактная работа	2,5	2,5
самостоятельная работа по подготовке к экзамену	6,5	6,5

## 5 Содержание дисциплины

### 5.1 Соотнесение тем дисциплины и формируемых компетенций

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции										Образовательные технологии	Оценочные средства	
		УК-1	УК-3	УК-5	УК-8	ОПК-1	ОПК-3	ПК-1	ПК-2	ПК-3	ПК-4			ПК-5
Тема 1. Введение в дисциплину. Общие понятия сервисной деятельности	22	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	ВК, Л, СРС	УО
Тема 2. Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных сообществах	20	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	СРС	УО
Тема 3. Услуги и сервисная деятельность в индустриальном обществе	20	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	СРС	УО
Тема 4. Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта	24	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	ПЗ, СРС	УО, Сщ

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции										Образовательные технологии	Оценочные средства	
		УК-1	УК-3	УК-5	УК-8	ОПК-1	ОПК-3	ПК-1	ПК-2	ПК-3	ПК-4			ПК-5
Тема 5. Современное сервисное общество: особенности становления и перспективы развития на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта	20	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	СРС	УО
Тема 6. Услуга как продукт сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта	22	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	Л, СРС	УО
Тема 7. Психология сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта	29	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	ПЗ, КС, СРС	УО, Сщ
Тема 8. Этика сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта	20	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции										Образовательные технологии	Оценочные средства	
		УК-1	УК-3	УК-5	УК-8	ОПК-1	ОПК-3	ПК-1	ПК-2	ПК-3	ПК-4			ПК-5
Тема 9. Сервисная деятельность на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта как составная часть экономики	20	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	СРС	УО
Тема 10. Сервисная деятельность на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта в контексте условий жизнедеятельности людей	22	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	Л, СРС	УО
Тема 11. Организация обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта	22	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	Л, СРС	УО
Тема 12. Адаптационно-динамические характеристики сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного	20	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	СРС	УО

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции										Образовательные технологии	Оценочные средства	
		УК-1	УК-3	УК-5	УК-8	ОПК-1	ОПК-3	ПК-1	ПК-2	ПК-3	ПК-4			ПК-5
транспорта														
Тема 13. Качество, безопасность услуг и культура сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта	22	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	Л, СРС	УО
Тема 14. Процессы управления, организационная структура и производственный менеджмент сервисного предприятия на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта	22	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	Л, СРС	УО
Тема 15. Важнейшие разновидности социального менеджмента на сервисном предприятии на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта	20	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	СРС	УО

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции										Образовательные технологии	Оценочные средства	
		УК-1	УК-3	УК-5	УК-8	ОПК-1	ОПК-3	ПК-1	ПК-2	ПК-3	ПК-4			ПК-5
Тема 16. Маркетинг и определение эффективности работы сервисного предприятия на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта	22	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	Л, СРС	УО
Курсовая работа	4													
Итого по дисциплине	351													
Промежуточная аттестация	9													
Всего по дисциплине	360													

Сокращения: Л – лекция, ПЗ - практические занятия, КС – круглый стол, СРС – самостоятельная работа студента, ВК – входной контроль, УО – устный опрос, Сщ – сообщение, РЗ – решение задач.

## 5.2 Темы дисциплины и виды занятий

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 1. Введение в дисциплину. Общие понятия сервисной деятельности	2	—	—	—	20	—	22
Тема 2. Услуги и жизнедеятельность людей в	—	—	—	—	20	—	20

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
традиционных сообществах							
Тема 3. Услуги и сервисная деятельность в индустриальном обществе	—	—	—	—	20	—	20
Тема 4. Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта	—	4	—	—	20	—	24
Тема 5. Современное сервисное общество: особенности становления и перспективы развития на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта	—	—	—	—	20	—	20
Тема 6. Услуга как продукт сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта	2	—	—	—	20	—	22
Тема 7. Психология сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта	—	8	—	—	21	—	29
Тема 8. Этика сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта	—	—	—	—	20	—	20

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 9. Сервисная деятельность на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта как составная часть экономики	—	—	—	—	20	—	20
Тема 10. Сервисная деятельность на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта в контексте условий жизнедеятельности людей	2	—	—	—	20	—	22
Тема 11. Организация обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта	2	—	—	—	20	—	22
Тема 12. Адаптационно-динамические характеристики сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта	—	—	—	—	20	—	20
Тема 13. Качество, безопасность услуг и культура сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта	2	—	—	—	20	—	22
Тема 14. Процессы управления, организационная структура и производственный менеджмент сервисного предприятия на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта	2	—	—	—	20	—	22



Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 15. Важнейшие разновидности социального менеджмента на сервисном предприятии на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта	—	—	—	—	20	—	20
Тема 16. Маркетинг и определение эффективности работы сервисного предприятия на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта	2	—	—	—	20	—	22
Курсовая работа	—	—	—	—	—	4	4
Итого за 2 курс	14	12	—	—	321	4	351
Промежуточная аттестация в форме экзамена							9
Итого по дисциплине							360

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

### 5.3 Содержание дисциплины

#### Тема 1. Введение в дисциплину. Общие понятия сервисной деятельности

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

информации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения социального взаимодействия в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в

процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы владения теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы

взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имуществом аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

## **Тема 2. Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных сообществах**

Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности (для самостоятельного изучения). Дифференциация занятий и социальных ролей в первобытной культуре и архаических сообществах (для самостоятельного изучения). Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира (для самостоятельного изучения). Услуги в средневековом обществе Западной Европы (для самостоятельного изучения). Основы диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Методы обеспечения социального взаимодействия в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в

процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы владения теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имуществом аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления организационного обслуживания авиационной

инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

### **Тема 3. Услуги и сервисная деятельность в индустриальном обществе**

Социально-экономическая характеристика современного общества (для самостоятельного изучения). Услуги в современном обществе (для самостоятельного изучения). Услуги в индустриальном производстве (для самостоятельного изучения). Влияние индустриального производства на сервисную деятельность (для самостоятельного изучения). Сервисная деятельность в развивающихся странах (для самостоятельного изучения). Сервисная деятельность в развивающихся странах в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения социального взаимодействия в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных

ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).



Методы владения теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имуществом аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

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

Объективные факторы развития хозяйствования и услуг в России (для самостоятельного изучения). Роль государственных механизмов в развитии услуг (для самостоятельного изучения). Роль государственных механизмов в развитии услуг на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Отечественные услуги на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта: от традиционных форм к современным (для самостоятельного изучения). Уровень жизни населения и сфера обслуживания в советский и постсоветский периоды (для самостоятельного изучения). Методы

поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения социального взаимодействия в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных

программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы владения теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания

потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имуществом аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

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

Изменение роли сервисной деятельности в современном экономическом и общественном развитии (для самостоятельного изучения). Интенсификация международного обмена услугами на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Экономические и социальные аспекты сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта современного типа (для самостоятельного изучения). Современные субъекты сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Изменение критериев эффективности сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Особенности и перспективы развития сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта в современной России (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального

взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения социального взаимодействия в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

изучения). Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы владения теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с

использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

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

Предоставление услуг на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта как продукт сервисной деятельности. Духовные услуги. Личные услуги. Социальные услуги (для самостоятельного изучения). Факторы, влияющие на формирование услуг на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения социального взаимодействия в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для

самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий



в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы владения теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имуществом аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

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

Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Психологические аспекты сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Единство этики и психологии в сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере

воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Понятие коммуникативной компетентности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Типы потребителей (клиентов) на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта и взаимодействие с ними (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения социального взаимодействия в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы владения теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и

определения причин возникновения претензий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

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

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

синтеза информации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения социального взаимодействия в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в

процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы владения теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы

взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имуществом аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

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

Экономическая сущность сервисной деятельности (для самостоятельного изучения). Экономическая сущность сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Сервисная деятельность на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта в структуре хозяйственной практики (для самостоятельного изучения). Сервисная деятельность на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта как способ удовлетворения общественных потребностей (для самостоятельного изучения). Сервисная деятельность на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта как форма удовлетворения общественных потребностей (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения социального взаимодействия в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).



Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы владения теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имуществом аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

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

Зависимость сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта от географических, поселенческих и демографических факторов. Государственно-правовое регулирование сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта и выполнение государством сервисных функций. Сервисная деятельность на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта в структуре социальных отношений. Сервисная деятельность на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта как часть культуры (для самостоятельного изучения). Особенности разработки технологии процесса сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта в контексте условий жизнедеятельности людей (для самостоятельного изучения). Особенности разработки технологии процесса сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта с учетом требований потребителя (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения социального взаимодействия в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации

сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержания безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания

потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы владения теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имуществом аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

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

Теория организации обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Категории предприятий, осуществляющих предоставление услуг на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Понятия и отраслевая структура сферы услуг. Понятия о продуктах сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Процесс принятия решения потребителем (для самостоятельного изучения). Факторы, влияющие на процесс принятия решения в процессе сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта: индивидуальные, психологические и социальные (для самостоятельного изучения). Процесс осознания потребности потребителем на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Воздействие культуры на поведение потребителя на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Система ценностей (для самостоятельного изучения). Влияние семьи, религии и образования на принятие решения потребителем в процессе обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Влияние этнической культуры на поведение потребителя в процессе обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Культура коренного населения (для самостоятельного изучения). Религиозные и этнические группы (для самостоятельного изучения). Диверсификация сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями в процессе обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения социального взаимодействия в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом,

этическом и философском контекстах в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том

числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы владения теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имуществом аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

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

Сервисная деятельность на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта как процесс и его связь с экономической конъюнктурой (для самостоятельного изучения). Особенности процесса внедрения инноваций в сферу услуг на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Управление нововведениями на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Инновационный процесс сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Жизненный цикл услуги в процессе сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта и учет его особенностей в предпринимательской деятельности (для самостоятельного изучения). Процесс обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Теория организации обслуживания (для самостоятельного изучения). Понятие “контактной зоны” как сферы реализации сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Формы обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта и показатель затрат времени (для самостоятельного изучения). Особенности работы в контактной зоне с потребителем на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта, консультирование, согласование вида, формы и процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения социального взаимодействия в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).



изучения). Методы применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы участия в разработке

системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы владения теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имуществом аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

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

Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Понятие качества сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Управление качеством услуг, контроль стандартов и безопасности обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Виды безопасности обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Культура сервиса и сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Учет основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта и их влияние на восприятие качества услуг потребителем (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения социального взаимодействия в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на

транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы владения теоретическими знаниями и практическими приемами

управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

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

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

транспорта (для самостоятельного изучения). Производственный менеджмент (для самостоятельного изучения). Особенности производственного менеджмента на сервисном предприятии на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения социального взаимодействия в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения потребности в технологических новациях и

информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы владения теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в процессе организации

сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имуществом аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

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

Использование основ социального менеджмента на сервисном предприятии на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Менеджмент персонала на сервисном предприятии на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Особенности социального менеджмента в обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Особенности менеджмента персонала на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта в развитых странах (для самостоятельного изучения). Взаимодействие с потребителями услуг как управленческая задача обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Закономерности и принципы взаимодействия представителей менеджмента с потребителями в процессе обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе



организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения социального взаимодействия в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы использования технологических новаций и современного

программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы владения теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного

транспорта (для самостоятельного изучения). Требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

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

Место сервиса в системе маркетинговой деятельности предприятия на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Стратегия и тактика маркетинга сервисного предприятия на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Особенности сегментирования внутреннего потребительского рынка России на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Предпродажное и послепродажное обслуживание в деятельности предприятия на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Стратегии послепродажного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Организация послепродажного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Логистика сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Индивидуальное обслуживание на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта как самостоятельный вид профессиональной деятельности (для самостоятельного изучения). Тенденции современного сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта: опасности и новые возможности для предприятия (для самостоятельного изучения). Определение общей эффективности работы предприятия сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основные подходы к определению эффективности производственных сервисных предприятий на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Расширенный подход к определению эффективности сервисного предприятия на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза

информации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения социального взаимодействия в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в

процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы владения теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы

взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

#### 5.4 Практические занятия

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Грудоемкость (часы)
4	Практическое занятие № 1. «Сфера сервиса в российском обществе в сфере воздушного транспорта»	2
4	Практическое занятие № 2. «Сервис современной России в сфере воздушного транспорта»	2
7	Практическое занятие № 3. «Психологические основы сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта» Подготовка к круглому столу	2
7	Практическое занятие № 4. «Коммуникативная компетентность работника сферы сервиса на воздушном транспорте»	2
7	Практическое занятие № 5. «Единство этики и психологии в сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта»	2
7	Практическое занятие № 6. «Понятие коммуникативной компетентности на транспорте»	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Грудоемкость (часы)
Итого по дисциплине		12

### 5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

### 5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Грудоемкость (часы)
1	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Введение в дисциплину. Общие понятия сервисной деятельности» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p> <p>3. Выполнение курсовой работы.</p>	20
2	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных обществах» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p> <p>3. Выполнение курсовой работы.</p>	20
3	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Услуги и сервисная деятельность в индустриальном обществе» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p> <p>3. Выполнение курсовой работы.</p>	20

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Грудоемкость (часы)
4	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Выполнение курсовой работы.</p>	20
5	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Современное сервисное общество: особенности становления и перспективы развития на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p> <p>3. Выполнение курсовой работы.</p>	20
6	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Услуга как продукт сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p> <p>3. Выполнение курсовой работы.</p>	20
7	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Психология сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-18].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к круглому столу.</p>	21



Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Грудоемкость (часы)
	5. Выполнение курсовой работы.	
8	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Этика сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p> <p>3. Выполнение курсовой работы.</p>	20
9	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Сервисная деятельность на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта как составная часть экономики» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p> <p>3. Выполнение курсовой работы.</p>	20
10	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Сервисная деятельность на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта в контексте условий жизнедеятельности людей» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p> <p>3. Выполнение курсовой работы.</p>	20

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Грудоемкость (часы)
11	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Организация обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта»            Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p> <p>3. Выполнение курсовой работы.</p>	20
12	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Адаптационно-динамические характеристики сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта»            Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p> <p>3. Выполнение курсовой работы.</p>	20
13	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Качество, безопасность услуг и культура сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта»            Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 5].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p> <p>3. Выполнение курсовой работы.</p>	20
14	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Процессы управления, организационная структура и производственный менеджмент сервисного предприятия на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта»            Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 5].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p> <p>3. Выполнение курсовой работы.</p>	20

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
15	1. Изучение теоретического материала по теме: «Важнейшие разновидности социального менеджмента на сервисном предприятии на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение курсовой работы.	20
16	1. Изучение теоретического материала по теме: «Маркетинг и определение эффективности работы сервисного предприятия на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 5]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение курсовой работы.	20
Итого по дисциплине		321

### 5.7 Курсовые работы

Наименование этапа выполнения курсовой работы	Трудоемкость (часы)
Этап 1. Выдача задания на курсовую работу	2
Этап 2. Выполнение раздела 1	4
Этап 3. Выполнение раздела 2	6
Этап 4. Выполнение раздела 3	5
Защита курсовой работы	2
Итого по курсовой работе:	19
самостоятельная работа студента, отведенная на выполнение курсовой работы	15
согласно учебному плану	4

## **6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

а) основная литература:

1 Жильцов, Е. Н. **Экономика и управление социальной сферой** [Электронный ресурс] : учебник / Е.Н. Жильцов, Е.В. Егоров ; под ред. Е.Н. Жильцова, Е.В. Егорова. — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2015. — 496 с. — ISBN 978-5-394-02423-8 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/b/ook/61076/#1> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2018)

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

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

б) дополнительная литература:

4 Комаров, Н.М. **Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники** [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.М. Комаров, Т.И. Зворыкина, А.В. Максимов, Л.В. Сумзина. — Электрон. дан. — Москва: СОЛОН-Пресс, 2012. — 128 с. — ISBN 978-5-91359-105-0 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/13809/#1> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2018)

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

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

6 **Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.gks.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018).

7 **Официальный сайт Министерства финансов РФ** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.minfin.ru/ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018).

8 **Официальный сайт Федеральной налоговой службы** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.nalog.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018).

9 **Официальный сайт Федеральной антимонопольной службы** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.fas.gov.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018).

10 **Официальный сайт Банка России** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.cbr.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018).

11 **Официальный сайт журнала «Вопросы экономики»** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.vopreco.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018).

12 **Официальный сайт национального исследовательского университета Высшая школа экономики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.hse.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018).

13 **Официальный сайт фондовой московской биржи РТС** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.rts.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018).

14 **Официальный сайт Международного валютного фонда** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.imf.org/external/russian/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018).

15 **Официальный сайт Всемирного банка фонда** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.worldbank.org/eca/russian/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018).

16 **Официальный сайт Национального бюро экономических исследований США** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.nber.org/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018).

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

17 **Библиотека СПбГУ ГА** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/> / свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018).

18 **Российская национальная библиотека** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.nlr.ru/> / свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018)

## **7 Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Учебно-методический кабинет с офисным оборудованием для оперативного размножения иллюстративного и раздаточного материала (аудитория № 322), аудитории 315а, 319, оборудованные для проведения практических работ средствами оргтехники, компьютерами с выходом в Интернет.

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

Мультимедийный проектор, экран (ауд. 319).

## **8 Образовательные и информационные технологии**

В процессе преподавания дисциплины «Сервисная деятельность на транспорте» используются классические формы и методы обучения: входной контроль, лекции, практические занятия, круглый стол, самостоятельная работа студента, в т. ч. курсовая работа.

В рамках изучения дисциплины предполагается использовать следующие образовательные технологии.

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

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

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

Практические занятия по дисциплине проводятся в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель практических занятий – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки дисциплины «Сервисная деятельность на транспорте». Практическое занятие предназначено для более глубокого освоения и анализа тем, изучаемых в рамках данной дисциплины. В процессе проведения практического занятия организуются публичные выступления студентов перед аудиторией, способствующие развитию у них умения сопоставлять данные разных источников и обобщать их, умения связывать теоретические положения дисциплины «Сервисная деятельность на транспорте» 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 «Сервисная деятельность на транспорте». Круглый стол предназначен для более глубокого освоения и анализа отдельных вопросов, изучаемых в рамках данной дисциплины. В процессе проведения круглого стола организуются публичные коллективные обсуждения отдельных заранее определённых вопросов темы, выступления студентов перед аудиторией, способствующие развитию у них умения сопоставлять данные разных источников и обобщать их, умения связывать теоретические положения

дисциплины «Сервисная деятельность на транспорте» с конкретными ситуациями.

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

Самостоятельная работа студента является составной частью учебной работы. Ее основной целью является формирование навыка самостоятельного приобретения знаний по некоторым не особо сложным вопросам теоретического курса, закрепление и углубление полученных знаний, самостоятельная работа со справочниками, периодическими изданиями и научно-популярной литературой, в том числе находящимися в глобальных компьютерных сетях. Самостоятельная работа подразумевает выполнение учебных заданий, в том числе и индивидуальных, получаемых студентом после каждого занятия. Все задания, выносимые на самостоятельную работу, выполняются студентом либо в конспекте, либо на отдельных листах формата А4 (по указанию преподавателя). Контроль выполнения заданий, выносимых на самостоятельную работу, осуществляет преподаватель. Курсовая работа – это вид самостоятельной работы студента, когда им проводится научное исследование по конкретной теме с элементами научного анализа, отражающий приобретенные студентом теоретические знания и практические навыки, умение работать с первоисточниками, делать обстоятельные выводы. Процесс выполнения курсовой работы включает в себя ряд этапов: составление развёрнутого плана, подбор учебно-научной литературы и других первоисточников, собственно работа над курсовой работой, формулирование выводов, редакционно-техническое оформление, защита.

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

Фонд оценочных средств по дисциплине «Сервисная деятельность на транспорте» предназначен для выявления и оценки уровня и качества знаний студентов по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде экзамена на втором курсе.

Фонд оценочных средств для текущего контроля включает: вопросы для устных опросов, темы для сообщений, темы контрольных работ и темы курсовых 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 по вопросам входного контроля, который является элементом текущего контроля успеваемости, предназначен для выявления уровня усвоения компетенций обучающимся, необходимых перед изучением дисциплины. Устный опрос по вопросам входного контроля осуществляется по вопросам, на которых базируется читаемая дисциплина (п. 9.4). Устный опрос проводится на каждом практическом занятии в течение не более 10 минут с целью контроля усвоения теоретического материала, излагаемого на лекции и предполагает ответ студентов. Включает перечень вопросов и моделирование ситуаций. Перечень вопросов определяется уровнем подготовки учебной группы, а также индивидуальными особенностями обучающихся. Моделирование ситуаций представляет собой проектирование преподавателем гипотетических ситуаций, в которых может оказаться студент при соприкосновении с реальностью. Реакция студента на смоделированную ситуацию будет показателем того усвоил он учебный материал или нет.

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

Оценочным средством являются темы курсовых работ, которые приведены в п. 9.3. Курсовая работа – авторский научно-исследовательский проект студента, направленный на выработку исследовательских навыков, опыта работы с научными источниками и создание законченного самостоятельного исследования. Написание и защита курсовой работы запланирована на 2 курс.

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 экзамена на 2 курсе. Экзамен позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Экзамен предполагает ответ на вопросы из перечня вопросов, вынесенных на экзамен. К моменту сдачи экзамена должны быть благополучно пройдены предыдущие формы контроля, к моменту сдачи экзамена должна быть выполнена курсовая работа.

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 10 зачетных единиц, 360 академических часов. Вид промежуточного контроля – экзамен.

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				
Лекция 1 (Тема 1)	3	4	—	—
Практическое занятие 1	4	7	—	—
Практическое занятие 2	4	7	—	—
Лекция 2 (Тема 6)	3	4	—	—
Практическое занятие 3	4	7	—	—
Практическое занятие 4	4	7	—	—
Практическое занятие 5	4	7	—	—
Практическое занятие 6	4	7	—	—
Лекция 3 (Тема 10)	3	4	—	—
Лекция 4 (Тема 11)	3	4	—	—
Лекция 5 (Тема 13)	3	4	—	—
Лекция 6 (Тема 14)	3	4	—	—
Лекция 7 (Тема 16)	3	4	—	—
<b>Итого по обязательным видам занятий</b>	<b>45</b>	<b>70</b>	—	—
<b>Экзамен</b>	<b>15</b>	<b>30</b>	—	—
<b>Итого по дисциплине</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	—	—

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядков ый номер недели с начала семестра)	При- меча- ние
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
<b>Премиальные виды деятельности (для учета при определении рейтинга)</b>	—	—	—	—
Участие в конференции по темам дисциплины	—	10	—	—
Научная публикация по темам дисциплины	—	10	—	—
<b>Итого дополнительно премиальных баллов</b>	—	<b>20</b>	—	—
<b>Всего по дисциплине для рейтинга</b>	—	<b>120</b>	—	—
<b>Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для экзамена по «академической» шкале</b>				
<b>Количество баллов по БРС</b>		<b>Оценка</b>		
90 и более		5 – «отлично»		
75÷89		4 – «хорошо»		
60÷74		3 – «удовлетворительно»		
менее 60		2 – «не удовлетворительно»		

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

Посещение лекционного занятия обучающимся оценивается в 3 балла. Ведение лекционного конспекта – 0,2 баллов. Активное участие в обсуждении дискуссионных вопросов в ходе лекции – до 0,8 баллов.

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается в 4 балла. Сообщение – до 3 баллов (по практическому занятию 3 – до 2 баллов). Устный опрос – до 1 балла. Участие в обсуждении вопросов круглого стола – до 1 балла.

### 9.3 Темы курсовых работ по дисциплине

1. Индустрия сервиса.
2. Государство как субъект сервисной деятельности.
3. Субъекты сервисной деятельности.
4. Фирменный сервис.
5. Классификация услуг.
6. Государственное регулирование сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
7. Услуга и ее специфика как товара на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
8. Социокультурные услуги на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
9. Урбанизация и ее влияние на сферу услуг на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
10. Сервисная деятельность как форма удовлетворения человеческих потребностей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
11. Сфера услуг на транспорте, в том числе на воздушном транспорте в современной экономике.
12. Виды сервиса по времени предоставления на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
13. Сфера сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте в стадийной теории развития общества.
14. Жизненный цикл услуг на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
15. Сфера услуг в современной России на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта
16. Предпродажный сервис на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
17. Сфера услуг в Советской России на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
18. Послепродажный сервис на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
19. Особенности формирования сферы сервиса в России.
20. Роль коммуникативного взаимодействия в сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
21. Услуги в средневековом обществе Западной Европы.
22. Коммуникативная компетентность работника на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
23. Дифференциация занятий в обществах архаического типа.
24. Тактика вербального общения в сфере сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
25. Зарождение услуг в обществах Древнего мира.

26. Общение, его виды, структура общения на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

27. Разработка технологии процесса сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

28. Система клиентских отношений в сервисной деятельности с учетом требований потребителя на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

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

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

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

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

Структурно курсовая работа должна включать в себя введение ( $\approx 1-1,5$  страницы), основную часть – как правило, 2-3 главы, которые, в свою очередь, состоят из 2-3 параграфов, заключение, список использованной литературы. Общий объём КУР может составлять от 25 до 40 страниц машинописного текста. Текст КУР печатается на одной стороне листа белой бумаги формата А4 с интервалом 1,5. Шрифт – Times New Roman, размер шрифта – 14.

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

Вопросы входного контроля по дисциплине «Сервисология («Введение в профессию»):

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

Вопросы входного контроля по дисциплине «Сервисология («Сервисология и организация обслуживания»):

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

Вопросы входного контроля по дисциплине «Реклама и связи с общественностью в сфере сервиса на транспорте»:

1. Функции рекламы в сфере сервисной деятельности на транспорте.
2. Потребительские свойства рекламных услуг на транспорте.
3. Разработка рекламного сообщения в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Интегрированные коммуникации и коммуникационный менеджмент в сфере сервиса»:

1. Роль интегрированных коммуникаций в решении задач межличностного и межкультурного взаимодействия.
2. Особенности организации контактной зоны предприятия сервиса с помощью интегрированных коммуникаций.
3. Главные этапы и закономерности исторического развития интегрированных коммуникаций в рамках отечественных предприятий сервиса.

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

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
Знать	Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации сервисного обслуживания. Механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания. Методы применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде. Методы определения и реализации своей роли в команде. Методы обеспечения социального	Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Методы применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Методы обеспечения социального взаимодействия в процессе организации сервисного

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>взаимодействия в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах. Методы применения особенностей межкультурного разнообразия общества. Методы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности. Методы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций. Методы создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций. Методы определения потребности в технологических</p>	<p>обслуживания потребителей на транспорте. Методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Методы применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Методы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Методы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Методы определения потребности в технологических новациях и</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>новациях и информационном обеспечении. Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации. Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения. Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий. Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами. Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством. Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг. Методы участия в разработке системы клиентских отношений и</p>	<p>информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм. Методы участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий. Методы владения теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания. Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта. Методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий. Методы разработки и использования типовых технологических процессов. Методы</p>	<p>интернет-продвижения услуг в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Методы участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Методы участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Методы владения теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на</p>



Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства. Требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом. Методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного.</p>	<p>транспорте. Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.</p>
Уметь	Применять методы поиска, критического анализа и синтеза.	Применять методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>Применять механизм системного подхода для решения поставленных задач. Применять методы применения системного подхода для решения поставленных задач. Применять методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде. Применять методы определения и реализации своей роли в команде. Применять методы обеспечения социального взаимодействия. Применять методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах. Применять методы применения особенностей межкультурного разнообразия общества. Применять методы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества. Применять методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при</p>	<p>сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Применять механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Применять методы применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Применять методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Применять методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Применять методы обеспечения социального взаимодействия в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Применять методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Применять методы применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Применять методы решения производственных конфликтов с</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания. Применять методы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций. Применять методы создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров. Применять методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении. Применять методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность. Применять методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности. Применять методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий. Применять методы обеспечения требуемого качества</p>	<p>учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Применять методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Применять методы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Применять методы создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Применять методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Применять методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Применять методы использования технологических</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами. Применять методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством. Применять методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг. Применять методы участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм. Применять методы участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий. Применять методы владения теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в</p>	<p>новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Применять методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Применять методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Применять методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Применять методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Применять методы участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>сфере обслуживания. Применять методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта. Применять методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий. Применять методы разработки и использования типовых технологических процессов, применять методы формирования и внедрения корпоративных стандартов. Применять методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства. Применять требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса. Применять методы выбора</p>	<p>Применять методы участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Применять методы владения теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Применять методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Применять методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Применять методы разработки и использования типовых технологических процессов, применять методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте. Применять методы взаимодействия с клиентами по</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте. Применять методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна.</p>	<p>организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Применять требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Применять методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Применять методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.</p>
Владеть	<p>Способностью применять методы поиска, критического анализа и синтеза информации. Способностью применять механизм системного подхода для решения поставленных задач. Способностью применять методы применения</p>	<p>Способностью применять методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Способностью применять механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>системного подхода для решения поставленных задач. Способностью применять методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде. Способностью применять методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Способностью применять методы обеспечения социального взаимодействия. Способностью применять методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах. Способностью применять методы применения особенностей межкультурного разнообразия общества. Способностью применять методы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества. Способностью применять методы создания и</p>	<p>потребителей на транспорте. Способностью применять методы применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Способностью применять методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Способностью применять методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Способностью применять методы обеспечения социального взаимодействия в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Способностью применять методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Способностью применять методы применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Способностью применять методы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций. Способностью применять методы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций. Способностью применять методы создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций. Способностью применять методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса. Способностью применять методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации. Способностью применять методы использования технологических новаций и современного программного</p>	<p>потребителей на транспорте. Способностью применять методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Способностью применять методы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Способностью применять методы создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Способностью применять методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Способностью применять методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Способностью применять методы использования технологических новаций и современного программного</p>



Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>обеспечения в сервисной деятельности.</p> <p>Способностью применять методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий.</p> <p>Способностью применять методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами.</p> <p>Способностью применять методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством.</p> <p>Способностью применять методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг.</p> <p>Способностью применять методы участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.</p> <p>Способностью применять методы участия в</p>	<p>обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.</p> <p>Способностью применять методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.</p> <p>Способностью применять методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.</p> <p>Способностью применять методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.</p> <p>Способностью применять методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.</p> <p>Способностью применять методы участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий. Способностью применять методы владения теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания. Способностью применять методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта. Способностью применять методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий. Способностью применять методы разработки и использования типовых технологических процессов, применять методы формирования и внедрения корпоративных</p>	<p>сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Способностью применять методы участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Способностью применять методы владения теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Способностью применять методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Способностью применять методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Способностью применять методы разработки и использования типовых технологических процессов, применять методы формирования и внедрения корпоративных</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>стандартов. Способностью применять методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства. Способностью применять требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса. Способностью применять методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте. Способностью применять методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна.</p>	<p>стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте. Способностью применять методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Способностью применять требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Способностью применять методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Способностью применять методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.</p>

### Шкала оценивания курсовой работы при использовании балльно-рейтинговой оценки

Наименование этапа выполнения курсовой работы	Максимальное количество баллов	Шкала оценивания
Этап 1. Выдача задания на курсовую работу (проект)	–	–
Этап 2. Консультация научного руководителя по структуре курсовой работы, подбору литературы и порядку выполнения курсовой работы (проекта)	10	0,5 балла снимается за ошибку в расчете показателя, 1 балл снимается за отсутствие расчетного показателя, 0,5 балла снимается за отсутствие вывода, 0,3 балла снимается за некорректный вывод, 0,2 балла снимается за неполный вывод, 0,2 балла снимается за допущенные грамматические ошибки.
Выполнение курсовой работы	40	0,1 балла снимается за ошибку в значениях показателей, 0,3 снимается за неполную информацию, 0,2 снимается за допущенные орфографические и грамматические ошибки.
Оформление курсовой работы	10	1-3 балла снимаются за небрежность оформления текста, 1-2 балла снимаются за небрежность оформления использованных источников
Своевременность выполнения	10	За каждый просроченный день по неуважительной причине снимается 0,5 балла.
Итого выполнение курсовой работы	70	

Наименование этапа выполнения курсовой работы	Максимальное количество баллов	Шкала оценивания
Защита курсовой работы	30	5 баллов – исследовательский характер; 5 баллов – актуальность работы; 10 баллов – ответы на вопросы четкие, ясные и полные; 5 баллов – системная интерпретация полученных в курсовой работе результатов; 5 баллов – грамотное ведение полемики.
Всего по курсовой работе:	100	
<b>Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку по «академической» шкале</b>		
<b>Количество баллов по БРС</b>		<b>Оценка (по «академической» шкале)</b>
90 и более		5 – «отлично»
75÷89		4 – «хорошо»
60÷74		3 – «удовлетворительно»
менее 60		2 – «не удовлетворительно»

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

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

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

Ответы на вопросы оцениваются следующим образом:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Решение заданий оценивается следующим образом:

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

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

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

*7 баллов:* задание выполнено на 74-80 %, ход решения правильный, значительные погрешности в оформлении; правильная, но не полная

интерпретация выводов, студент дает правильные, но не полные ответы на вопросы преподавателя, испытывает определенные затруднения в интерпретации полученных выводов;

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

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

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

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

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

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

## **9.6 Типовые контрольные задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам обучения по дисциплине**

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

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

*Примерные темы сообщений*

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

3. Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

4. Механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

5. Методы применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

6. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

7. Методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

8. Методы обеспечения социального взаимодействия в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

9. Методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

10. Методы применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

11. Методы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

12. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

13. Методы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

14. Методы создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

15. Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

16. Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную



деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

17. Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

18. Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

19. Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

20. Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

21. Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

22. Методы участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

23. Методы участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

24. Методы владения теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

25. Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

26. Методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.

27. механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

28. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

29. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

30. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

31. Требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

32. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

33. Методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

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

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

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

*Примерные темы сообщений*

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

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

3. Основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности

4. Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

5. Механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

6. Методы применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

7. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

8. Методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

9. Методы обеспечения социального взаимодействия в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

10. Методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

11. Методы применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

12. Методы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

13. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

14. Методы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

15. Методы создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

16. Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

17. Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

18. Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

19. Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

20. Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в

процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

21. Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

22. Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

23. Методы участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

24. Методы участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

25. Методы владения теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

26. Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

27. Методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.

28. механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

29. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

30. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

31. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

32. Требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

33. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

34. Методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

*Типовые задания для круглого стола*

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

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

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

2. Коммуникативная компетентность как условие эффективной сервисной деятельности.

3. Психотипы клиентов в сервисной деятельности

*Участие в дискуссии, краткие выступления:*

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

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

### **Примерный перечень тем контрольных работ по дисциплине «Сервисная деятельность на транспорте»**

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

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

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

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

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

6. Государство как субъект сервисной деятельности.

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

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

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

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

32. Эстетика в сервисе на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
33. Инновационная политика сервисного предприятия на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
34. Маркетинг в сфере услуг на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
35. Венчурный бизнес в сфере сервиса.
36. Индивидуально-личностные и социально-корпоративные предпосылки развития бизнеса в сфере услуг на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
37. Франчайзинг в сфере сервиса.
38. Конкуренция в сфере сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
39. Особенности работы в контактной зоне с потребителем, консультирование, согласование вида, формы и процесса сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
40. Учет основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности и их влияние на восприятие качества услуг потребителем на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
41. Диверсификация сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
42. Логистика на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
43. Технологии процесса сервиса и особенности клиентских отношений с учетом требований потребителя на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
44. Основы диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
45. Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
46. Механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
47. Методы применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
48. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
49. Методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
50. Методы обеспечения социального взаимодействия в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

51. Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

52. Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

53. Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

54. Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

55. Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

56. Методы участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

57. Методы участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

58. Методы владения теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

59. Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

60. Методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.

### **Примерный перечень вопросов к экзамену для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Сервисная деятельность на транспорте»**

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

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

3. Сфера услуг в советский период.

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



5. Классификация услуг на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
6. Понятие профессионального кодекса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
7. Профессиональный кодекс работника сферы сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
8. Индустрия сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
9. Психология сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
10. Государственное регулирование сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
11. Понятие имиджа предприятия. Имидж предприятия сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
12. Государство как субъект сервисной деятельности.
13. Информационная культура и уровни защиты информации на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
14. Формы обслуживания потребителей в сфере сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
15. Понятие и специфика контактной зоны на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
16. Жизненный цикл услуги и его учет в деятельности предприятия сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
17. Понятие качества услуг на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
18. Услуга и ее специфика как товара на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
19. Управление качеством на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
20. Предпродажный сервис на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
21. Общее управление предприятием сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта: функции и задачи.
22. Послепродажный сервис на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
23. Производственный менеджмент на сервисном предприятии на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
24. Услуги в архаическом обществе.
25. Понятие социальной ответственности, социальный менеджмент на сервисном предприятии на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
26. Услуги в Средневековом обществе.
27. Менеджмент персонала на сервисном предприятии на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

28. Услуги в индустриальном обществе на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
29. Сегментация потребителей в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
30. Сфера услуг на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта в современной России.
31. Организационно-правовые формы предпринимательства в сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
32. Организационная структура сервисного предприятия на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
33. Постиндустриальное общество и сфера сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
34. Предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
35. Культура в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта .
36. Сервисная деятельность как форма удовлетворения человеческих потребностей.
37. Влияние культуры на поведение потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
38. Ассортиментная политика в сфере сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
39. Эстетика в сервисе на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
40. Инновационная политика сервисного предприятия на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
41. Маркетинг в сфере услуг на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
42. Венчурный бизнес в сфере сервиса.
43. Индивидуально-личностные и социально-корпоративные предпосылки развития бизнеса в сфере услуг на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
44. Франчайзинг в сфере сервиса.
45. Конкуренция в сфере сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
46. Особенности работы в контактной зоне с потребителем, консультирование, согласование вида, формы и процесса сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
47. Учет основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности и их влияние на восприятие качества услуг потребителем на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
48. Диверсификация сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

49. Логистика на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

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

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

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

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

54. Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

55. Механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

56. Методы применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

57. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

58. Методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

59. Методы обеспечения социального взаимодействия в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

60. Методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

61. Методы применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

62. Методы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

63. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

64. Методы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

65. Методы создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

66. Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

67. Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

68. Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

69. Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

70. Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

71. Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

72. Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

73. Методы участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

74. Методы участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

75. Методы владения теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

76. Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

77. Методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.

78. механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

79. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

80. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

81. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

82. Требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

83. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

84. Методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

### **Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (экзамена) по дисциплине «Сервисная деятельность на транспорте»**

1. Охарактеризуйте технологии сервисного обслуживания, предлагая новую структуру взаимоотношений с клиентом в процессе разрешения конфликтных ситуаций в процессе этапов формирования взаимоотношений с клиентом с учетом требований потребителя в сфере воздушного транспорта.

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

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

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

5. Охарактеризуйте методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта

6. Охарактеризуйте методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, проводит переговоры с клиентами по претензионным случаям и определяет причины возникновения претензий.

7. Охарактеризуйте методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания

потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства.

8. Охарактеризуйте механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

9. Охарактеризуйте методы применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

10. Охарактеризуйте методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

11. Охарактеризуйте методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

12. Охарактеризуйте методы обеспечения социального взаимодействия в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

13. Охарактеризуйте методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

14. Охарактеризуйте методы применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

15. Охарактеризуйте методы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

16. Охарактеризуйте методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

17. Охарактеризуйте методы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

18. Охарактеризуйте методы создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

19. Охарактеризуйте методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

20. Охарактеризуйте методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

21. Охарактеризуйте методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

22. Охарактеризуйте методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

23. Охарактеризуйте методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

24. Охарактеризуйте методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

25. Охарактеризуйте методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

26. Охарактеризуйте методы участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

27. Охарактеризуйте методы участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

28. Охарактеризуйте методы владения теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

29. Охарактеризуйте методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

30. Охарактеризуйте методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.

31. Охарактеризуйте механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

32. Охарактеризуйте методы разработки и использования типовых технологических процессов.

33. Охарактеризуйте методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

34. Охарактеризуйте методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

35. Охарактеризуйте требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

36. Охарактеризуйте методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

37. Охарактеризуйте методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорт.

38. Охарактеризуйте методы учитывания требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса.

39. Охарактеризуйте методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

## **10 Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины**

Приступая на 2 курсе к изучению дисциплины «Сервисная деятельность на транспорте», студенту необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий и списком рекомендованной литературы. Студенту следует уяснить, что уровень и глубина усвоения дисциплины зависят от его активной и систематической работы на лекциях и практических занятиях. В этом процессе важное значение имеет самостоятельная работа, направленная на вовлечение студента в самостоятельную познавательную деятельность с целью формирования самостоятельности мышления, способностей к профессиональному саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации в современных условиях социально-экономического развития. Изучение дисциплины «Сервисная деятельность на транспорте» продолжается и часть самостоятельной работы отводится студенту на выполнение курсовой работы (п. 5.7), темы которой перечислены в п. 9.3. В начале 2 курса студент выбирает тему курсовой работы, согласовывает ее с преподавателем и приступает к самостоятельному выполнению, а также посещает консультации, которые преподаватель проводит один раз в неделю. Защита курсовой работы проводится в конце 2 курса и оценивается согласно п. 9.5.

Входной контроль в форме устного опроса преподаватель проводит в начале изучения тем № 1 по вопросам дисциплин, на которых базируется дисциплина «Сервисная деятельность на транспорте» (п. 2 и п. 9.4).

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 «Сервисная деятельность на транспорте», ее местом в системе наук и связями с другими дисциплинами;
- краткое, но по существу, изложение комплекса основных научных понятий, подходов, методов, принципов данной дисциплины;
- краткое изложение наиболее существенных положений, раскрытие особенно сложных, актуальных вопросов, освещение дискуссионных проблем;
- определение перспективных направлений дальнейшего развития научного знания в области экспертизы и диагностики объектов предприятий 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 экзамена.

Практические занятия по дисциплине «Сервисная деятельность на транспорте» проводятся в соответствии с п. 5.4. Цели практических занятий: закрепить теоретические знания, полученные студентом на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы; приобрести начальные практические умения и навыки применения методов и инструментов исследования явлений экономики

предприятия сервиса, о способах и средствах решения экономических проблем на предприятии сервиса.

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

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

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

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

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

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

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

– выполнение курсовой работы (темы курсовой работы в п. 9.3).

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

Завершающим этапом самостоятельной работы является подготовка к сдаче экзамена на 2 курсе и курсовая работа, предполагающая интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении дисциплины. Примерный перечень вопросов для экзаменов, практических заданий по дисциплине «Сервисная деятельность на транспорте» приведены в п. 9.6. Оценочная шкала для курсовой работы описана в п. 9.5.

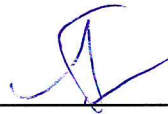
Рабочая программа по дисциплине «Сервисная деятельность на транспорте» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 2 «Социально-экономических дисциплин и сервиса»

«20» 09 2021 года, протокол № 2.

Разработчик:

к.э.н.



Митрофанов С.В.

д.э.н., доцент



Кошелева Т.Н.

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

д.э.н., доцент



Кошелева Т.Н.

Программа согласована:

Руководитель ОПОП

д.э.н., доцент



Кошелева Т.Н.

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