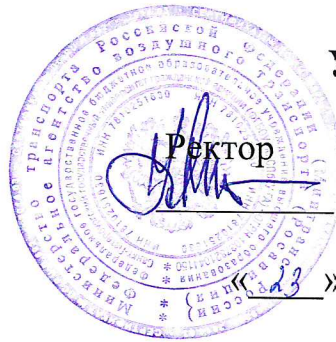




**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА  
(РОСАВИАЦИЯ)**

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



**УТВЕРЖДАЮ**

Ректор

/ Ю.Ю. Михальчевский

«23» сентября 2021 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ (ПРЕДДИПЛОМНАЯ) ПРАКТИКА**

Направление подготовки  
**43.03.01 Сервис**

Направленность программы (профиль)  
**Сервис в сфере транспорта**

Квалификация выпускника  
**бакалавр**

Форма обучения

**очная**

Санкт-Петербург  
2021

## **1 Цели производственной (преддипломной) практики**

Цель освоения дисциплины «Производственная (преддипломная) практика» является закрепление и развитие профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности в сервисной и организационно-управленческой деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте, закрепление профессиональных навыков, закрепление профессиональных умений и опыта в применении подходов, технологиях, необходимых для формирования универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций у обучающихся.

В процессе производственной (преддипломной) практики, обучающиеся собирают материалы, обрабатывают данные, проводят исследование для написания выпускной квалификационной работы.

## **2 Задачи производственной (преддипломной) практики**

Задачами производственной (преддипломной) практики являются:

- получение опыта профессиональной деятельности в сервисной организации в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта и проведение исследования деятельности сервисной организации по теме выпускной квалификационной работы с целью ее подготовки с практическим применением действия Федерального законодательства и стандартов, регулирующих деятельность в сфере сервиса на воздушном транспорте;

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

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

выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте;

– приобретение и закрепление практических умений и навыков по применению методов осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; закрепление практических умений и навыков по овладению механизмом определения и реализации своей роли в команде в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; закрепление практических умений и навыков по овладению механизмом обеспечения социального взаимодействия в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте;

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

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

– приобретение и закрепление практических умений и навыков по применению методов управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на

транспорте, в том числе на воздушном транспорте; закрепление практических умений и навыков по овладению механизмом управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; закрепление практических умений и навыков по овладению механизмом реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте;

– приобретение и закрепление практических умений и навыков по применению методов поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; закрепление практических умений и навыков по овладению механизмом поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; закрепление практических умений и навыков по овладению механизмом реализации поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте;

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

– приобретение и закрепление практических умений и навыков по применению механизма определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; закрепление практических умений и навыков по овладению механизмом осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; закрепление практических умений и навыков по овладению механизмом

использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте;

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

– приобретение и закрепление практических умений и навыков по применению механизма организации оценки качества оказания сервисных услуг на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; закрепление практических умений и навыков по овладению механизмом обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; закрепление практических умений и навыков по овладению механизмом обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте;

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

– приобретение и закрепление практических умений и навыков по

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

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

– приобретение и закрепление практических умений и навыков по применению инструментов государственной антикоррупционной политики, в том числе в отраслевой сфере;

– приобретение и закрепление практических умений и навыков по применению механизма соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; закрепление практических умений и навыков по овладению механизмом соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте;

– приобретение и закрепление практических умений и навыков по применению клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; закрепление практических умений и навыков по овладению механизмом разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; закрепление практических умений и навыков по овладению механизмом

совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте;

– приобретение и закрепление практических умений и навыков по применению основ теоретических знаний и практических приемов управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; закрепление практических умений и навыков по овладению методами управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; закрепление практических умений и навыков по овладению основами организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте;

– приобретение и закрепление практических умений и навыков по применению механизма выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; закрепление практических умений и навыков по овладению 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 обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; закрепление практических умений и навыков по овладению методами разработки комплекса мероприятий по соблюдению требований производственной дисциплины, по соблюдению правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

– приобретение и закрепление практических умений и навыков по применению механизма формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, закрепление практических умений и навыков по овладению механизмом применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства, закрепление практических умений и навыков по овладению механизмом организации их выполнения в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; закрепление

практических умений и навыков по овладению методами выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; закрепление практических умений и навыков по овладению алгоритмом принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте;

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

– приобретение и закрепление практических умений и навыков по применению методов сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; закрепление практических умений и навыков по овладению алгоритмом разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; закрепление практических умений и навыков по овладению методами организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; закрепление практических умений и навыков по овладению методами определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.



### 3 Формы и способы проведения производственной (преддипломной) практики

Форма – непрерывная, производственная (преддипломная) практика проводится в восьмом семестре.

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

### 4 Перечень планируемых результатов

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

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>	Владеет навыками применения системного подхода для решения поставленных задач
<b>УК-2</b>	<b>Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>УК-2</sub>	Владеет методами определения круга задач в рамках поставленной цели
ИД <sup>2</sup> <sub>УК-2</sub>	Умеет выбирать оптимальные способы решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
ИД <sup>3</sup> <sub>УК-2</sub>	Владеет алгоритмом выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
<b>УК-3</b>	<b>Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</b>

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
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-4</b>	<b>Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>УК-4</sub>	Владеет методами осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах;
ИД <sup>2</sup> <sub>УК-4</sub>	Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации
ИД <sup>3</sup> <sub>УК-4</sub>	Владеет навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах)
<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-6</b>	<b>Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>УК-6</sub>	Владеет методами управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни;
ИД <sup>2</sup> <sub>УК-6</sub>	Умеет управлять своим временем, формировать траекторию саморазвития
ИД <sup>3</sup> <sub>УК-6</sub>	Владеет навыками реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования
<b>УК-7</b>	<b>Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>УК-7</sub>	Владеет методами поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности
ИД <sup>2</sup> <sub>УК-7</sub>	Умеет поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
	профессиональной деятельности
ИД <sup>3</sup> <sub>УК-7</sub>	Владеет навыками поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности
<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 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>УК-10</b>	<b>Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>УК-10</sub>	Оценивает серьезность порождаемых коррупцией проблем и угроз для стабильности и безопасности современного общества
ИД <sup>2</sup> <sub>УК-10</sub>	Понимает сущность государственной антикоррупционной политики, в том числе в отраслевой сфере
<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-2</b>	<b>Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК-2</sub>	Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности
ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК-2</sub>	Использует основные методы и приемы планирования,

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

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
<b>ОПК-7</b>	<b>Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК-7</sub>	Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности
ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК-7</sub>	Соблюдает положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности
<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 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
ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-2</sub>	Участствует в организационно- управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса 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

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
	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
ПК-4	<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>1</sup> <sub>ПК-4</sub>	Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, владеет методами организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, организует их выполнение
ИД <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
ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-4</sub>	Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте
ПК-5	<b>Способен организовывать и проводить маркетинговый анализ потребности в сервисных услугах при эксплуатации воздушных судов и объектов авиационной инфраструктуры, при организации, выполнении, обеспечении и обслуживании полетов воздушных судов, воздушных перевозок и авиационных работ</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-5</sub>	Способен разрабатывать комплекс мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры
ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-5</sub>	Способен осуществлять организационное обслуживание авиационной инфраструктуры и организационное обеспечение

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
	процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна
ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-5</sub>	Способен организовывать и проводить маркетинговый анализ потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна
<b>ПК-6</b>	<b>Способен разрабатывать комплекс мер по повышению эффективности деятельности структурного подразделения и организовать процесс их реализации в рамках транспортного комплекса</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-6</sub>	Осуществляет сбор актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях организации и проведения экспертизы и диагностики объектов предприятий сервиса
ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-6</sub>	Участствует в разработке системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения
ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-6</sub>	Участствует в организации и управлении имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте; участвует в определении показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в рамках транспортного комплекса

### Планируемые результаты изучения дисциплины:

Знать:

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

– методы определения круга задач в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>УК-2</sub>); механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>УК-2</sub>); алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>УК-2</sub>);

– методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации обслуживания в сервисных

организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>УК-3</sub>); механизм определения и реализации своей роли в команде в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>УК-3</sub>); механизм обеспечения социального взаимодействия в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>УК-3</sub>);

– методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>УК-4</sub>); механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>УК-4</sub>); механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>УК-4</sub>);

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

– методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>УК-6</sub>); механизм управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>УК-6</sub>); механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>УК-6</sub>);

– методы поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>УК-7</sub>); механизм поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>УК-7</sub>); механизм реализации поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной



социальной и профессиональной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>УК-7</sub>);

– методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>УК-8</sub>); механизм реализации безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>УК-8</sub>); механизм формирования безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>УК-8</sub>);

- методы оценки серьезности порождаемых коррупцией проблем и угроз для стабильности и безопасности современного общества (ИД<sup>1</sup><sub>УК-10</sub>); сущность государственной антикоррупционной политики, в том числе в отраслевой сфере (ИД<sup>2</sup><sub>УК-10</sub>);

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

– механизм определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-2</sub>); основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-2</sub>); механизм осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-2</sub>);

– механизм организации оценки качества оказания сервисных услуг на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации

обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-3</sub>); механизм обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-3</sub>); механизм обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-3</sub>);

– методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-4</sub>); методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-4</sub>); механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-4</sub>);

– методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-5</sub>); механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-5</sub>); механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-5</sub>);

– механизм осуществления поиска и применения необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной сфере в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-6</sub>); механизм соблюдения законодательства Российской Федерации о предоставлении услуг в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-6</sub>); механизм обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-6</sub>);

– механизм соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-7</sub>); механизм соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-7</sub>);

– клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-1</sub>); механизм разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-1</sub>); механизм совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-1</sub>);

– основы теоретических знаний и практических приемов управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-2</sub>); методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-2</sub>); основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-2</sub>);

– механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (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 обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-3</sub>); методы разработки комплекса мероприятий по соблюдению требований производственной дисциплины, по соблюдению правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-3</sub>);

– механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства, механизм организации их выполнения в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-4</sub>); методы

выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имуществом аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-4</sub>); алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-4</sub>);

– методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании и объектов авиационной инфраструктуры в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-5</sub>); механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-5</sub>); механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-5</sub>);

– методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-6</sub>); алгоритм разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-6</sub>); методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; методы определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-6</sub>);

Уметь:

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

– применять методы определения круга задач в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>УК-2</sub>); применять механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>УК-2</sub>); применять алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>УК-2</sub>);

– применять методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>УК-3</sub>); применять механизм определения и реализации своей роли в команде в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>УК-3</sub>); применять механизм обеспечения социального взаимодействия в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>УК-3</sub>);

– применять методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>УК-4</sub>); применять механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>УК-4</sub>); применять механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>УК-4</sub>);

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

– применять методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>УК-6</sub>); применять механизм управления своим временем, формирование траектории

саморазвития в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>УК-6</sub>); применять механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>УК-6</sub>);

– применять методы поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>УК-7</sub>); применять механизм поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>УК-7</sub>); применять механизм реализации поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>УК-7</sub>);

– применять методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>УК-8</sub>); применять механизм реализации безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>УК-8</sub>); применять механизм формирования безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>УК-8</sub>);

- применять методы оценки серьезности порождаемых коррупцией проблем и угроз для стабильности и безопасности современного общества (ИД<sup>1</sup><sub>УК-10</sub>); применять методы государственной антикоррупционной политики, в том числе в отраслевой сфере (ИД<sup>2</sup><sub>УК-10</sub>);

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

организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-1</sub>);

- применять механизм определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-2</sub>); применять основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-2</sub>); применять механизм осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-2</sub>);
- применять механизм организации оценки качества оказания сервисных услуг на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-3</sub>); применять механизм обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-3</sub>); применять механизм обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-3</sub>);
- применять методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-4</sub>); применять методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-4</sub>); применять механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-4</sub>);
- применять методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-5</sub>); применять механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-5</sub>); применять механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-5</sub>);

– применять механизм осуществления поиска и применения необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной сфере в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-6</sub>); применять механизм соблюдения законодательства Российской Федерации о предоставлении услуг в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-6</sub>); применять механизм обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-6</sub>);

– применять механизм соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-7</sub>); применять механизм соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-7</sub>);

– применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-1</sub>); применять механизм разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-1</sub>); применять механизм совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности с использованием интернет-технологий в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-1</sub>);

– применять основы теоретических знаний и практических приемов управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-2</sub>); применять методы управления туристско-рекреационными проектами, применять методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-2</sub>); применять основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-2</sub>);

– применять механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, применять механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения



причин возникновения претензий в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (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 обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-3</sub>); применять методы разработки комплекса мероприятий по соблюдению требований производственной дисциплины, по соблюдению правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-3</sub>);

– применять механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства, применять механизм организации их выполнения в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-4</sub>); применять методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-4</sub>); применять алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-4</sub>);

– применять методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании и объектов авиационной инфраструктуры в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-5</sub>); применять механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-5</sub>); применять механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-5</sub>);

– применять методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в процессе организации обслуживания в

сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-6</sub>); применять алгоритм разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в процессе обслуживания в сфере транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-6</sub>); применять методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; применять методы определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-6</sub>);

Владеть:

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

– способностью применять методы определения круга задач в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>УК-2</sub>); способностью применять механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>УК-2</sub>); способностью применять алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>УК-2</sub>);

– способностью применять методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>УК-3</sub>); способностью применять механизм определения и реализации своей роли в команде в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>УК-3</sub>); способностью применять механизм обеспечения социального взаимодействия в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>УК-3</sub>);

– способностью применять методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе организации

обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>УК-4</sub>); способностью применять механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>УК-4</sub>); способностью применять механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>УК-4</sub>);

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

– способностью применять методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>УК-6</sub>); способностью применять механизм управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>УК-6</sub>); способностью применять механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>УК-6</sub>);

– способностью применять методы поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>УК-7</sub>); способностью применять механизм поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>УК-7</sub>); способностью применять механизм реализации поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>УК-7</sub>);

– способностью применять методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>УК-8</sub>); способностью применять механизм реализации безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>УК-8</sub>); способностью применять механизм формирования безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>УК-8</sub>);

– способностью применять методы оценки серьезности порождаемых коррупцией проблем и угроз для стабильности и безопасности современного общества (ИД<sup>1</sup><sub>УК-10</sub>); способностью применять методы государственной антикоррупционной политики, в том числе в отраслевой сфере (ИД<sup>2</sup><sub>УК-10</sub>);

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

– способностью применять механизм определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-2</sub>); способностью применять основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-2</sub>); способностью применять механизм осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-2</sub>);

– способностью применять механизм организации оценки качества оказания сервисных услуг на основе клиентоориентированных технологий в

процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-3</sub>); способностью применять механизм обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-3</sub>); способностью применять механизм обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-3</sub>);

– способностью применять методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-4</sub>); способностью применять методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-4</sub>); способностью применять механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-4</sub>);

– способностью применять методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-5</sub>); способностью применять механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-5</sub>); способностью применять механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-5</sub>);

– способностью применять механизм осуществления поиска и применения необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной сфере в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-6</sub>); способностью применять механизм соблюдения законодательства Российской Федерации о предоставлении услуг в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-6</sub>); способностью применять механизм обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-6</sub>);

– способностью применять механизм соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том

числе на воздушном транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-7</sub>); способностью применять механизм соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-7</sub>);

– способностью применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-1</sub>); способностью применять механизм разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-1</sub>); способностью применять механизм совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности с использованием интернет-технологий в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-1</sub>);

– способностью применять основы теоретических знаний и практических приемов управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-2</sub>); способностью применять методы управления туристско-рекреационными проектами, способностью применять методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-2</sub>); способностью применять основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-2</sub>);

– способностью применять механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, способностью применять механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-3</sub>); способностью применять методы разработки и использования типовых технологических процессов, способностью применять методы формирования и внедрения корпоративных 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 обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-3</sub>); способностью применять методы разработки комплекса мероприятий по соблюдению требований производственной дисциплины, по соблюдению правил по охране труда и

пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-3</sub>);

– способностью применять механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства, способностью применять механизм организации их выполнения в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-4</sub>); способностью применять методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-4</sub>); способностью применять алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-4</sub>);

– способностью применять методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании и объектов авиационной инфраструктуры в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-5</sub>); способностью применять механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-5</sub>); способностью применять механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-5</sub>);

– способностью применять методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-6</sub>); способностью применять алгоритм разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-6</sub>); способностью применять методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий в процессе обслуживания в сфере транспорта; способностью применять методы определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том

числе на воздушном транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-6</sub>).

## **5 Место производственной (преддипломной) практики в структуре ОПОП ВО**

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

Управление туристско-рекреационными проектами и организацией обслуживания

Физическая культура и спорт

Технико-экономическое обоснование инвестиционных и инновационных проектов в сервисе

Управление активами сервисных предприятий на транспорте

Правовое обеспечение сервисного обслуживания на транспорте

Экспертиза и диагностика объектов предприятий сервиса

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

Научно-исследовательская работа обучающегося

Производственная (организационно-управленческая) практика

Производственная (преддипломная) практика проводится в 8 семестре.

## **6 Объем производственной (преддипломной) практики**

Общая трудоемкость производственной (преддипломной) практики составляет 9 зачетных единиц в восьмом семестре, продолжительность производственной (преддипломной) практики - 6 недель.

Промежуточная аттестация по производственной (преддипломной) практике проводится в форме зачета с оценкой.

## **7 Рабочий график (план) проведения производственной (преддипломной) практики**

### **7.1 Рабочий график (план) проведения производственной (преддипломной) практики**

<b>№ п/п</b>	<b>Разделы (этапы) практики</b>	<b>Содержание разделов (этапов) практики</b>
1	Подготовительный этап	- проведение организационного собрания по производственной (преддипломной) практике; - прохождение инструктажа по технике безопасности; - обзор литературы о физической подготовленности и технологиям ведения



№ п/п	Разделы (этапы) практики	Содержание разделов (этапов) практики
		здорового образа жизни с целью самосохранительного поведения в сервисной организации на транспорте;
2	Производственный этап	<ul style="list-style-type: none"> <li>- закрепление и развитие практических умений и навыков характеристики и анализа структуры сервисной организации на транспорте, в том числе на воздушном транспорте и особенности её работы;</li> <li>- закрепление и развитие практических умений и навыков по применению методов поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе обслуживания в сфере транспорта; закрепление и развитие практических умений и навыков по применению механизма системного подхода для решения поставленных задач в процессе обслуживания в сфере транспорта и механизма применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе обслуживания в сфере транспорта;</li> <li>- закрепление и развитие практических умений и навыков по применению методов определения круга задач в процессе обслуживания в сфере транспорта, закрепление практических умений и навыков по применению механизма выбора оптимальных способов решения задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений;</li> <li>- закрепление и развитие практических умений и навыков по применению методов осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде;</li> <li>- закрепление и развитие практических умений и навыков по применению методов осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе обслуживания в сфере транспорта;</li> <li>- закрепление и развитие практических умений и навыков по применению методов восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе обслуживания в сфере транспорта и механизма их применения в процессе решения</li> </ul>

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Содержание разделов (этапов) практики
		<p>производственных конфликтов;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- закрепление и развитие практических умений и навыков по применению методов управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития в процессе обслуживания в сфере транспорта;</li> <li>- закрепление и развитие практических умений и навыков по применению методов поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности в процессе обслуживания в сфере транспорта;</li> <li>- закрепление и развитие практических умений и навыков по применению методов создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе обслуживания в сфере транспорта;</li> <li>- закрепление и развитие практических умений и навыков по применению механизма определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе обслуживания в сфере транспорта;</li> <li>- закрепление и развитие практических умений и навыков по применению механизма определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе обслуживания в сфере транспорта;</li> <li>закрепление и развитие практических умений и навыков по применению основных методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса; закрепление и развитие практических умений и навыков по применению механизма осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе обслуживания в сфере транспорта;</li> <li>- закрепление и развитие практических умений и навыков по применению механизма организации оценки качества оказания сервисных услуг на основе клиентоориентированных технологий в процессе обслуживания в сфере транспорта;</li> </ul>

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Содержание разделов (этапов) практики
		<p>закрепление и развитие практических умений и навыков по применению механизма обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе обслуживания в сфере транспорта;</p> <p>- закрепление и развитие практических умений и навыков по применению методов осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе обслуживания в сфере транспорта;</p> <p>закрепление и развитие практических умений и навыков по применению методов продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе обслуживания в сфере транспорта;</p> <p>закрепление и развитие практических умений и навыков по применению механизма выстраивания специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в процессе обслуживания в сфере транспорта;</p> <p>- закрепление и развитие практических умений и навыков по применению методов определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе обслуживания в сфере транспорта;</p> <p>закрепление и развитие практических умений и навыков по применению механизма принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе обслуживания в сфере транспорта;</p> <p>закрепление и развитие практических умений и навыков по применению механизма обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе обслуживания в сфере транспорта;</p> <p>- закрепление и развитие практических умений и навыков по применению механизма осуществления поиска и применения необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной сфере в процессе обслуживания в сфере транспорта;</p> <p>закрепление и развитие практических умений и навыков по</p>

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Содержание разделов (этапов) практики
		<p>применению механизма обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями в процессе обслуживания в сфере транспорта;</p> <p>- закрепление и развитие практических умений и навыков по применению механизма соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе обслуживания в сфере транспорта;</p> <p>- закрепление и развитие практических умений и навыков по применению клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте; закрепление и развитие практических умений и навыков по применению механизма разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе обслуживания в сфере транспорта с использованием интернет-технологий;</p> <p>- закрепление и развитие практических умений и навыков по применению основ теоретических знаний и практических приемов управления проектами в сфере обслуживания на транспорте; закрепление и развитие практических первичных умений и навыков по изучению методов управления туристско-рекреационными проектами, методов планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в процессе обслуживания в сфере транспорта;</p> <p>- закрепление и развитие практических умений и навыков по применению механизма выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса; закрепление и развитие практических умений и навыков по применению механизма проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий; закрепление и развитие практических умений и навыков по применению методов разработки и использования типовых технологических процессов, закрепление</p>

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Содержание разделов (этапов) практики
		<p>практических умений и навыков по применению методов формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте; закрепление и развитие практических умений и навыков по применению методов разработки комплекса мероприятий по соблюдению требований производственной дисциплины, по соблюдению правил по охране труда и пожарной безопасности;</p> <p>- закрепление и развитие практических умений и навыков по изучению механизма формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия; закрепление и развитие практических умений и навыков по изучению методов выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом;</p> <p>- закрепление и развитие практических умений и навыков по изучению методов разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании и объектов авиационной инфраструктуры;</p> <p>- закрепление и развитие практических умений и навыков по изучению методов сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях организации и проведения экспертизы и диагностики объектов предприятий сервиса; закрепление и развитие практических умений и навыков по изучению методов определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе обслуживания;</p> <p>- закрепление и развитие практических умений и навыков по применению интернет-продвижения сервисных услуг организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, организацией процесса</p>

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Содержание разделов (этапов) практики
		<p>обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- закрепление и развитие практических умений и навыков сервисного обслуживания (в том числе консультирования потребителей), закрепление и развитие практических умений и навыков работы в контактной зоне с потребителем, организации контактной зоны сервисной организации транспорта, налаживание взаимодействия с клиентами (потребителями) в процессе обслуживания;</li> <li>- закрепление и развитие практических умений и навыков обеспечения и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей и соответствия стандартам качества;</li> <li>- закрепление и развитие практических умений и навыков обеспечения и внедрения методов оценки серьезности порождаемых коррупцией проблем и угроз для стабильности и безопасности современного общества, способности применять методы государственной антикоррупционной политики, в том числе в отраслевой сфере.</li> </ul>
3	Этап обработки и анализа полученной информации	<ul style="list-style-type: none"> <li>- работа с документами организации;</li> <li>- закрепление и развитие практических умений и навыков по подготовке письменного отчета по итогам производственной (преддипломной) практики;</li> <li>- сбор, обработка и анализ научно - технической информации в соответствующей сервисной организации на транспорте, полученной в процессе производственной (преддипломной) практики для написания выпускной квалификационной работы;</li> </ul>
4	Итоговый этап	- составление и защита отчета о прохождении производственной (преддипломной) практики.

## 8 Формы отчетности

Формами отчетности являются: дневник практики, письменный отчет студента по итогам прохождения производственной (преддипломной)

практики.

Дневник практики студента содержит основные сведения о производственной (преддипломной) практике студента (вид, тип, форма, место проведения, сроки проведения, отзыв руководителя практики от организации), график прохождения производственной (преддипломной) практики, содержание и объем проделанной работы.

Отчет по производственной (преддипломной) практики должен содержать:

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

- сведения о выполненных заданиях, предусмотренных программой производственной (преддипломной) практики;

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

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

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

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

## **9 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по производственной (преддипломной) практике**

### **9.1 Методические рекомендации по проведению процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности обучающегося по итогам прохождения производственной (преддипломной) практики**

По окончании производственной (преддипломной) практики студент защищает письменный отчет о результатах прохождения производственной (преддипломной) практики.

При защите отчета учитываются: качество выполнения и оформление отчета, уровень владения докладываемым материалом, творческий подход к анализу материалов практики, а также оценка, выставленная руководителем практики от профильной организации. При формировании отчета следует предоставить статистическую, социально-экономическую информацию и другие материалы, собранные на базе сервисной организации для подготовки к написанию выпускной квалификационной работы. Студенты, не выполнившие программы практики по уважительной причине, направляются повторно на прохождение практики, в свободное от учебы время. Студенты, не выполнившие программы практик без уважительной причины оцениваются неудовлетворительной оценкой.

## 9.2 Описание критериев оценивания уровня сформированности компетенций обучающихся

Промежуточная аттестация по производственной (преддипломной) практике проводится в форме зачета с оценкой.

<b>Шкала оценивания</b>	<b>Характеристика сформированных компетенций</b>
Зачтено на «Отлично»	<ul style="list-style-type: none"> <li>— обучающийся глубоко и всесторонне усвоил материал при прохождении производственной (преддипломной) практики в сервисных организациях в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта;</li> <li>— уверенно, логично, последовательно и грамотно излагает материал;</li> <li>— научился делать выводы и обобщения;</li> <li>— содержание письменного отчета по производственной (преддипломной) практике обучающегося полностью соответствует требованиям к нему;</li> <li>— обучающийся соблюдает требования к оформлению отчета по производственной (преддипломной) практике;</li> <li>— обучающийся четко выделяет основные результаты своей профессиональной деятельности;</li> <li>— обучающийся ясно и аргументировано раскрывает сервисные технологии, применяемые в сервисных организациях на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;</li> <li>— присутствует четкость в ответах обучающегося на поставленные вопросы;</li> </ul>



<b>Шкала оценивания</b>	<b>Характеристика сформированных компетенций</b>
	<p>— обучающийся точно и грамотно использует профессиональную терминологию при защите отчета по производственной (преддипломной) практике, такие как «сервис», «сервисные технологии», процедуры предоставления сервисных услуг; социально-экономические показатели, характеризующие результаты сервисной деятельности;</p> <p>— владеет методикой оценки уровня конкурентоспособности сервисной организации на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта, анализирует рынок сервисных услуг;</p>
Зачтено на «Хорошо»	<p>— обучающийся всесторонне усвоил материал при прохождении производственной (преддипломной) практики;</p> <p>— уверенно, логично, последовательно и грамотно излагает материал;</p> <p>— делает выводы и обобщения;</p> <p>— содержание отчета по производственной (преддипломной) практике обучающегося полностью соответствует требованиям к нему;</p> <p>— обучающийся соблюдает требования к оформлению отчета по производственной (преддипломной) практике;</p> <p>— обучающийся выделяет основные результаты своей профессиональной деятельности;</p> <p>— обучающийся аргументировано излагает материал;</p> <p>— присутствует четкость в ответах обучающегося на поставленные вопросы;</p> <p>— обучающийся грамотно использует профессиональную терминологию при защите отчета с некоторыми неточностями в ответах;</p>
Зачтено на «Удовлетворительно»	<p>— обучающийся усвоил материал при прохождении производственной (преддипломной) практики;</p> <p>— излагает материал и делает выводы не четко;</p> <p>— содержание отчета по производственной (преддипломной) практике обучающегося не полностью соответствует требованиям к нему;</p> <p>— обучающийся не до конца соблюдает требования к оформлению отчета по производственной (преддипломной) практике;</p>

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

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

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

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

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

1. Цели и миссия сервисной организации на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

2. Сущность сервисной организации и её структура.

3. Жизненный цикл организаций сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

4. Жизненный цикл товаров/услуг в процессе организации сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

5. Организационная культура сервисной организации на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

6. Характер организационной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (борьба, достижение, изменение, расширение, зрелость, удовлетворенность собой, ориентация на сложившиеся структуры, ориентация на перемены).

7. Формирование имиджа сервисной организации благодаря продажи сервисных услуг на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

8. Внутренние и внешние факторы, влияющие на процесс сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

9. Понятие технологий сервисного обслуживания в сервисной организации в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

10. Нормативно-правовое обеспечение сервисного обслуживания в сервисной организации в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

11. Контактная зона сервисного обслуживания, организуемая в сервисной организации в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

12. Структура затрат в организации сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

13. Информационно-коммуникативные технологии, обеспечивающие процесс сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

14. Организация работы персонала, координация его действий в процессе сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

15. Особенности работы в трудовом коллективе в процессе сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

16. Виды мотивации персонала, применяемые в организациях сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

17. Особенности российских и международных стандартов сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

30. Требования к написанию и опубликованию письменных отчетов, теоретические основы функционирования информационно-

коммуникационных технологий, требования и специфику обеспечения информационной безопасности в сервисной организации.

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

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

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

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

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

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

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

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

44. Обеспечение требуемого качества процессов оказания услуг на транспорте.

45. Этапы исследования рынка, организации продаж и продвижения сервисных продуктов на транспорте.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

69. Методы создания и поддержки безопасных условий

жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе обслуживания в сфере транспорта.

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

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

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

73. Механизм осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе обслуживания в сфере транспорта.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

92. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в процессе обслуживания в сфере транспорта.

93. Механизм разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе обслуживания в сфере транспорта.

94. Механизм совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе обслуживания в сфере транспорта.

95. Основы теоретических знаний и практических приемов управления проектами в сфере обслуживания в процессе обслуживания в сфере транспорта.

96. Методы управления туристско-рекреационными проектами.

97. Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в процессе обслуживания в сфере транспорта.

98. Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе обслуживания в сфере транспорта.

99. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.

100. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе обслуживания в сфере транспорта.

101. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.



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

103. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе обслуживания в сфере транспорта.

104. Методы разработки комплекса мероприятий по соблюдению требований производственной дисциплины, по соблюдению правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе обслуживания в сфере транспорта.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

117. Методы оценки серьезности порождаемых коррупцией проблем и угроз для стабильности и безопасности современного общества в процессе обслуживания в сфере транспорта.

118. Методы государственной антикоррупционной политики, в том числе в отраслевой сфере в процессе обслуживания в сфере транспорта.

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

1. Охарактеризуйте основные экономические показатели.
2. Примените метод научной абстракции, диалектический, эмпирический метод, метод причинно-следственной связи и статистический метод экономической науки.
3. Вы простой гражданин и недовольны применяемыми технологиями организации контактной зоны предприятия сервиса. Охарактеризуйте технологии организации контактной зоны предприятия сервиса.
4. Вы сотрудник сервисной организации и недовольны процессом планирования производственно-хозяйственной деятельности в Вашей организации. Предложите механизм диверсификации сервисной деятельности.
5. Проведите анализ различных подходов к определению культуры для выработки своей гражданской позиции.
6. Охарактеризуйте общечеловеческие принципы нравственности и их роль в культуре в процессе выстраивания отношений в коллективе.
7. Вы трудитесь в рамках предприятия сервиса авиатранспортной отрасли. Охарактеризуйте механизм самоорганизации и самообразования.
8. Вы занимаете определенную должность в организационной структуре предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта. Каким образом Вы будете использовать общеправовые знания в своей профессиональной деятельности.
9. Вы занимаете должность руководителя предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта. Охарактеризуйте правовые методы защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий.
10. Охарактеризуйте этапы решения конфликтной ситуации в процессе сервисной деятельности.
11. Вы являетесь работником контактной зоны предприятия сервиса. Охарактеризуйте контактную зону предприятия сервиса.
12. Ваши трудовые обязанности подразумевают работу в контактной зоне с потребителем. Каким образом вы будете взаимодействовать с клиентом?
11. Охарактеризуйте методы определения круга задач в процессе обслуживания в сфере транспорта.
12. Охарактеризуйте механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых

норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе обслуживания в сфере транспорта.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

50. Охарактеризуйте клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в процессе обслуживания в сфере транспорта.

51. Охарактеризуйте механизм разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе обслуживания в сфере транспорта.

52. Охарактеризуйте механизм совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе обслуживания в сфере транспорта.

53. Охарактеризуйте практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе обслуживания в сфере транспорта.

54. Охарактеризуйте методы управления туристско-рекреационными проектами.

55. Охарактеризуйте методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в процессе обслуживания в сфере транспорта.

56. Охарактеризуйте организационно – управленческую деятельность по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе обслуживания в сфере транспорта.

57. Охарактеризуйте механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.

58. Охарактеризуйте механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе обслуживания в сфере транспорта.

59. Охарактеризуйте методы разработки и использования типовых технологических процессов.

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

61. Охарактеризуйте методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе обслуживания в сфере транспорта.

62. Охарактеризуйте методы разработки комплекса мероприятий по соблюдению требований производственной дисциплины, по соблюдению правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе обслуживания в сфере транспорта.

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

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

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

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

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

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

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

70. Охарактеризуйте механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе обслуживания в сфере транспорта.

71. Охарактеризуйте методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях организации и проведения экспертизы и диагностики объектов предприятий сервиса.

72. Охарактеризуйте алгоритм разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в процессе обслуживания в сфере транспорта.

73. Охарактеризуйте методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий в процессе обслуживания в сфере транспорта.

74. Охарактеризуйте методы определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе обслуживания.

75. Методы оценки серьезности порождаемых коррупцией проблем и угроз для стабильности и безопасности современного общества в процессе обслуживания в сфере транспорта.

76. Методы государственной антикоррупционной политики, в том числе в отраслевой сфере в процессе обслуживания в сфере транспорта.

## **10 Учебно-методическое и информационное обеспечение производственной (преддипломной) практики**

а) Основная литература:

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

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

3 **Социология и психология управления в сервисе**: Метод.указ. по изучению курса, программа, планы практических занятий. Для студентов ГФ и ЗФ [Текст] / Казак В.В., сост. - СПб.: ГУГА, 2015. - 18с. Количество экз.: 50 шт.

б) дополнительная литература:

4 Жильцов, Е. Н. **Экономика и управление социальной сферой** [Электронный ресурс] : учебник / Е.Н. Жильцов, Е.В. Егоров ; под ред. Е.Н. Жильцова, Е.В. Егорова. — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2015. — 496 с. — ISBN 978-5-394-02423-8 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/b/ook/61076/#1> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 10.01.2018)

5 Комаров, Н.М. **Управление качеством и инфраструктура**

**предприятий сервиса бытовой и офисной техники** [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.М. Комаров, Т.И. Зворыкина, А.В. Максимов, Л.В. Сумзина. — Электрон. дан. — Москва : СОЛОН-Пресс, 2012. — 128 с. — ISBN 978-5-91359-105-0 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/13809/#1>. — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 10.01.2018)

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

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

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

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

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

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

## **11 Материально-техническая база производственной (преддипломной) практики**

Для обеспечения производственной (преддипломной) практики материально-техническими ресурсами используется учебно-методический кабинет кафедры № 2 СПбГУ ГА (аудитория 322), аудитории 317, 452а, 319, оборудованные для проведения практических работ средствами оргтехники, компьютерами с выходом в Интернет. Компьютерный класс, оргтехника (всё – в стандартной комплектации для самостоятельной работы); доступ к сети Интернет (во время самостоятельной работы).

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





Программа производственной (преддипломной) практики составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

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

«20» 09 2021 года, протокол № 2.

Разработчики:


К.С.Н.  Бирюкова А.В.  
(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы разработчиков)

Д.Э.Н., доцент  Кошелева Т.Н.  
(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы разработчиков)

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

Д.Э.Н., доцент  Кошелева Т.Н.  
(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы разработчиков)

Программа согласована: Руководитель ОПОП

Д.Э.Н., доцент  Кошелева Т.Н.  
(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы разработчиков)

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