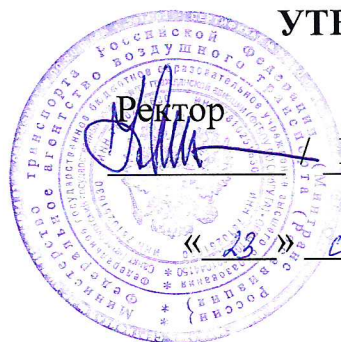




**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА
(РОСАВИАЦИЯ)**

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

УТВЕРЖДАЮ



Ю.Ю. Михальчевский

«23» сентября 2021 года

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

Направление подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность программы (профиль)
Сервис в сфере транспорта

Квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения

очная

Санкт-Петербург

20 21

1 Цели производственной (сервисной) практики

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

2 Задачи производственной (сервисной) практики

Задачами производственной (сервисной) практики являются:

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

- формирование 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; овладение механизмом системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; овладение механизмом применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте;

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

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

взаимодействия в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте;

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

– формирование 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; овладение механизмом применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; овладение механизмом решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте;

– формирование 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; овладение механизмом управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; овладение механизмом реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте;

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

профессиональной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте;

– формирование 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; овладение механизмом реализации безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; овладение механизмом формирования безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте;

– формирование 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; овладение механизмом осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; овладение механизмом использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте;

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

– формирование умений и навыков по применению механизма организации оценки качества оказания сервисных услуг на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте;

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

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

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

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

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

обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте;

– формирование умений и навыков по применению 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; овладение 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; овладение 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;

– формирование 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; овладение 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; овладение 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;

– формирование 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; овладение 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; овладение 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.

3 Формы и способы проведения производственной (сервисной) практики

Форма – дискретная, производственная (сервисная) практика проводится в четвертом семестре.

Способ проведения производственной (сервисной) 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 (сервисной) практики студенты должны овладеть следующими компетенциями, соответствующими профессиональным умениям и навыкам в рамках сервисной деятельности на транспорте и должны продемонстрировать следующие результаты обучения:

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

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

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

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
	оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
ИД ¹ _{ОПК-3}	Организует оценку качества оказания сервисных услуг на основе клиентоориентированных технологий
ИД ² _{ОПК-3}	Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами
ИД ³ _{ОПК-3}	Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством
ОПК-4	Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов
ИД ¹ _{ОПК-4}	Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов
ИД ² _{ОПК-4}	Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий
ИД ³ _{ОПК-4}	Формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг
ОПК-5	Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности
ИД ¹ _{ОПК-5}	Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий сервиса
ИД ² _{ОПК-5}	Принимает экономически обоснованные управленческие решения
ИД ³ _{ОПК-5}	Обеспечивает экономическую эффективность сервисной деятельности предприятия
ОПК-6	Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса
ИД ¹ _{ОПК-6}	Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной сфере
ИД ² _{ОПК-6}	Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг
ИД ³ _{ОПК-6}	Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями
ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности
ИД ¹ _{ОПК-7}	Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности
ИД ² _{ОПК-7}	Соблюдает положения нормативно - правовых актов,

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
	регулирующих охрану труда и технику безопасности
ПК-1	Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм
ИД ¹ _{ПК-1}	Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг
ИД ² _{ПК-1}	Участвует в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм
ИД ³ _{ПК-1}	Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий
ПК-2	Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса с учетом запросов потребителей и с использованием клиентоориентированных технологий
ИД ¹ _{ПК-2}	Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания
ИД ² _{ПК-2}	Применяет методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта
ИД ³ _{ПК-2}	Участвует в организационно- управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в сфере транспорта
ПК-3	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
ИД ¹ _{ПК-3}	Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса, проводит переговоры с клиентами по претензионным случаям и определяет причины возникновения претензий
ИД ² _{ПК-3}	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

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
	обслуживания потребителей в сфере гостеприимства
ИД ³ _{ПК-3}	Учитывает требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса

Планируемые результаты изучения дисциплины:

Знать:

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

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

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

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

транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД³_{УК-4});

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

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

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

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

– механизм определения потребности в технологических новациях и

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

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

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

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

– методы определения, анализа, оценки производственно-экономических

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

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

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

– 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 (ИД¹_{ПК-1}); 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 (ИД²_{ПК-1}); 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 (ИД³_{ПК-1});

– 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 (ИД¹_{ПК-2}); 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 (ИД²_{ПК-2}); 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 (ИД³_{ПК-2});

– 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 (ИД¹_{ПК-3}); 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 (ИД²_{ПК-3}); 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 (ИД³_{ПК-3});

Уметь:

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

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

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

механизм обеспечения социального взаимодействия в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД³_{УК-3});

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

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

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

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

профессиональной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД³_{УК-7});

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

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

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

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

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

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

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

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

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

– применять 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 (ИД¹_{ПК-1}); 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 (ИД²_{ПК-1}); 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 (ИД³_{ПК-1});

– 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 (ИД¹_{ПК-2}); 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 (ИД²_{ПК-2}); 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 (ИД³_{ПК-2});

– 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 (ИД¹_{ПК-3}); 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 (ИД²_{ПК-3}); 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 (ИД³_{ПК-3});

Владеть:

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

организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД²_{УК-1}); способностью применять механизм применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД³_{УК-1});

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

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

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

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

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

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

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

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

– способностью применять механизм определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД¹_{ОПК-1}); способностью применять механизм осуществления поиска и внедрения технологических новаций и

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

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

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

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

– способностью применять методы определения, анализа, оценки

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

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

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

– способностью применять 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 (ИД¹_{ПК-1}); 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 (ИД²_{ПК-1}); 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 (ИД³_{ПК-1});

– 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 (ИД¹_{ПК-2}); 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 (ИД²_{ПК-2}); 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 (ИД³_{ПК-2});

– 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 (ИД¹_{ПК-3}); 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 (ИД²_{ПК-3}); 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 (ИД³_{ПК-3}).

5 Место производственной (сервисной) практики в структуре ОПОП ВО

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

Экономика и предпринимательство

Менеджмент в сервисе

Экономика предприятия сервиса

Безопасность жизнедеятельности

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

Организация предпринимательской деятельности в сфере сервиса на транспорте

Управление предприятиями сервиса на транспорте

Сервисная деятельность на транспорте

Психология и социология управления сервисной деятельностью в

транспортной сфере

Экономика инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов
(Экономика сервисного обслуживания аэропортов)

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

Профессионально-ориентированный английский язык

Научно-исследовательская работа обучающегося

Учебная (ознакомительная практика)

Производственная (сервисная) практика является обеспечивающей для дисциплин и практик:

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

Организация предпринимательской деятельности в сфере сервиса на транспорте

Экономика труда и эргономика

Маркетинг

Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте

Психология и социология управления сервисной деятельностью в транспортной сфере

Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне

Индустрия гостеприимства в сфере транспорта

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

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

Профессионально-ориентированный английский язык

Научно-исследовательская работа обучающегося

Производственная (организационно-управленческая) практика

Производственная (сервисная) практика проводится в 4 семестре.

6 Объем производственной (сервисной) практики

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

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

7 Рабочий график (план) проведения производственной (сервисной) практики

7.1 Рабочий график (план) проведения производственной (сервисной) практики

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Содержание разделов (этапов) практики
1	Подготовительный этап	<ul style="list-style-type: none"> - проведение организационного собрания по производственной (сервисной) практике; - прохождение инструктажа по технике безопасности; - проведение экскурсий по сервисному предприятию;
2	Производственный этап	<ul style="list-style-type: none"> - формирование умений и навыков анализа организационной структуры соответствующей сервисной организации, а также специфики оказываемых услуг в контактной зоне сервисной организации на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; - формирование умений и навыков по применению методов поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе обслуживания в сфере транспорта; 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; - формирование умений и навыков по применению методов определения круга задач в процессе обслуживания в сфере транспорта, умений и навыков по применению механизма выбора оптимальных способов решения задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений; - формирование умений и навыков по применению методов осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде; - формирование умений и навыков по применению методов осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе обслуживания в сфере транспорта; - формирование умений и навыков по применению методов восприятия

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

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Содержание разделов (этапов) практики
		<p>применению механизма организации оценки качества оказания сервисных услуг на основе клиентоориентированных технологий в процессе обслуживания в сфере транспорта; формирование 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> <ul style="list-style-type: none"> - формирование умений и навыков по применению методов осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе обслуживания в сфере транспорта; формирование 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; формирование умений и навыков по применению механизма выстраивания специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в процессе обслуживания в сфере транспорта; - формирование умений и навыков по применению методов определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе обслуживания в сфере транспорта; формирование умений и навыков по применению механизма принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе обслуживания в сфере транспорта; формирование умений и навыков по применению механизма обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе обслуживания в сфере транспорта; - формирование 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; формирование умений и навыков по применению механизма

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Содержание разделов (этапов) практики
		<p>обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями в процессе обслуживания в сфере транспорта;</p> <ul style="list-style-type: none"> - формирование умений и навыков по применению механизма соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе обслуживания в сфере транспорта; - формирование умений и навыков по применению клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте; формирование 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; - формирование умений и навыков по применению основ теоретических знаний и практических приемов управления проектами в сфере обслуживания на транспорте; формирование первичных умений и навыков по изучению методов управления туристско-рекреационными проектами, методов планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в процессе обслуживания в сфере транспорта; - формирование умений и навыков по применению механизма выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса; формирование умений и навыков по применению механизма проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий; формирование умений и навыков по применению методов разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте; формирование умений и навыков по

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Содержание разделов (этапов) практики
		применению методов разработки комплекса мероприятий по соблюдению требований производственной дисциплины, по соблюдению правил по охране труда и пожарной безопасности;
3	Этап обработки и анализа полученной информации	<ul style="list-style-type: none"> - работа с документами организации; - анализ и обработка информации, полученной в процессе производственной (сервисной) практики; - сбор, обработка и анализ научно - технической информации в соответствующей сервисной организации на транспорте, полученной в процессе производственной (сервисной) практики; - формирование умений и навыков по подготовке письменного отчета по итогам производственной (сервисной) практики;
4	Итоговый этап	- составление и защита отчета о прохождении производственной (сервисной) практики.

8 Формы отчетности

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

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

Отчет по производственной (сервисной) 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 (сервисной) 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. Объем отчёта составляет 5 - 10 страниц. Листы отчёта скрепляются мягкой (жёсткой) обложкой папкой-скоросшивателем. Содержание графического материала определяется руководителем практики.

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

9 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по производственной (сервисной) практике

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

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

При защите отчета учитываются: качество выполнения и оформление отчета, уровень владения докладываемым материалом, творческий подход к анализу материалов практики, а также оценка, выставленная руководителем практики от профильной организации. Студенты, не выполнившие программы практики по уважительной причине, направляются повторно на прохождение практики, в свободное от учебы время. Студенты, не выполнившие программы практик без уважительной причины оцениваются неудовлетворительной оценкой.

9.2 Описание критериев оценивания уровня сформированности компетенций обучающихся

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

Шкала оценивания	Характеристика сформированных компетенций
Зачтено на «Отлично»	— обучающийся глубоко и всесторонне усвоил материал при прохождении производственной (сервисной) практики в сервисных организациях в сфере транспорта, в том числе в сфере

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

Шкала оценивания	Характеристика сформированных компетенций
	<p>(сервисной) практике;</p> <ul style="list-style-type: none"> — обучающийся выделяет основные результаты своей профессиональной деятельности; — обучающийся аргументировано излагает материал; — присутствует четкость в ответах обучающегося на поставленные вопросы; — обучающийся грамотно использует профессиональную терминологию при защите отчета с некоторыми неточностями в ответах;
<p style="text-align: center;">Зачтено на «Удовлетворительно»</p>	<ul style="list-style-type: none"> — обучающийся усвоил материал при прохождении производственной (сервисной) практики; — излагает материал и делает выводы не четко; — содержание отчета по производственной (сервисной) практике обучающегося не полностью соответствует требованиям к нему; — обучающийся не до конца соблюдает требования к оформлению отчета по производственной (сервисной) практике; — обучающийся недостаточно четко выделяет основные результаты своей профессиональной деятельности; — обучающийся аргументировано излагает материал; — присутствует четкость в ответах обучающегося на поставленные вопросы; — обучающийся не использует профессиональную терминологию в процессе защиты отчета по производственной (сервисной) практике, допуская серьезные ошибки в определении применяемых сервисных технологий на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
<p style="text-align: center;">Зачтено на «Неудовлетворительно»</p>	<ul style="list-style-type: none"> — обучающийся не усвоил материал при прохождении производственной (сервисной) практики; — содержание отчета по производственной (сервисной) практике обучающегося не соответствует требованиям к нему; — обучающийся не соблюдает требования к оформлению отчета по производственной (сервисной) практике;

Шкала оценивания	Характеристика сформированных компетенций
	<p>— обучающийся не может выделить основные результаты своей профессиональной деятельности;</p> <p>— обучающийся не может аргументировано излагать материал по организации сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;</p> <p>— отсутствует четкость в ответах обучающегося на поставленные вопросы;</p> <p>— обучающийся не может использовать профессиональную терминологию при защите отчета по производственной (сервисной) практике.</p>

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.

транспорта (борьба, достижение, изменение, расширение, зрелость, удовлетворенность собой, ориентация на сложившиеся структуры, ориентация на перемены).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

23. Основы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного

взаимодействия на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

44. Обеспечение требуемого качества процессов оказания услуг на транспорте.

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.

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.

10 Учебно-методическое и информационное обеспечение производственной (сервисной) 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 (сервисной) практики

Для обеспечения производственной (сервисной) 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 (сервисной) 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 (сервисной) 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.


(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы разработчиков)

Бирюкова А.В.


Д.Э.Н., доцент


(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы разработчиков)

Кошелева Т.Н.

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

Д.Э.Н., доцент


(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы разработчиков)

Кошелева Т.Н.

Программа согласована: Руководитель ОПОП

Д.Э.Н., доцент


(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы разработчиков)

Кошелева Т.Н.

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