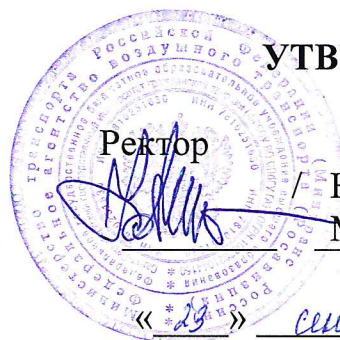




**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА
(РОСАВИАЦИЯ)**

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

УТВЕРЖДАЮ



Ректор

/ Ю.Ю.

Михальчевский

« 29 »

сентября

20 21 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
УЧЕБНАЯ (ОЗНАКОМИТЕЛЬНАЯ 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 освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины «Учебная (ознакомительная практика)» формирование у студентов первичных профессиональных умений и навыков по направлению подготовки «Сервис», в качестве специалиста в сфере сервиса на транспорте, обучение профессиональным приемам, операциям и способам, необходимым для последующего формирования знаний, умений, навыков работы в сфере сервиса.

2 Задачи учебной (ознакомительной практики)

Задачами учебной (ознакомительной практики) являются:

- приобретение первичных теоретических и практических навыков применительно к профилю будущей работы, первичных навыков применения правовых основ, корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей;

- начальная профессиональная адаптация на рабочем месте, формирование общего представления о технологиях сервиса, взаимодействии с потребителем, услуг сервисной организации на различных видах транспорта;

- получение представления о содержании конкретных видов сервисной деятельности;

- ознакомление с методами поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе обслуживания в сфере транспорта; с механизмом системного подхода для решения поставленных задач в процессе обслуживания в сфере транспорта; с механизмом применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе обслуживания в сфере транспорта;

- ознакомление с методами определения круга задач в процессе обслуживания в сфере транспорта; с механизмом выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе обслуживания в сфере транспорта; с алгоритмом выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе обслуживания в сфере транспорта;

- ознакомление с методами осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе обслуживания в сфере транспорта; механизм определения и реализации своей роли в команде в процессе обслуживания в сфере транспорта; с механизмом обеспечения социального взаимодействия в процессе обслуживания в сфере транспорта;

- ознакомление с методами осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе обслуживания в сфере транспорта; с механизмом осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе обслуживания в сфере транспорта; с механизмом осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе обслуживания в сфере транспорта;

- ознакомление с методами восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе обслуживания в сфере транспорта; с механизмом применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе обслуживания в сфере транспорта; с механизмом решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе обслуживания в сфере транспорта;

- ознакомление с методами управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе обслуживания в сфере транспорта; с механизмом управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе обслуживания в сфере транспорта; с механизмом реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе обслуживания в сфере транспорта;

- ознакомление с методами поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности в процессе обслуживания в сфере транспорта; с механизмом поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности в процессе обслуживания в сфере транспорта; с механизмом реализации поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности в процессе обслуживания в сфере транспорта;

- ознакомление с методами создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе обслуживания в сфере транспорта; с механизмом реализации безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе обслуживания в сфере транспорта; с механизмом формирования безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе обслуживания в сфере транспорта;

- ознакомление с механизмом определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере

сервиса в процессе обслуживания в сфере транспорта; с механизмом осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе обслуживания в сфере транспорта; с механизмом использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе обслуживания в сфере транспорта;

- ознакомление с механизмом 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; с 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 обслуживания в сфере транспорта; с механизмом осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе обслуживания в сфере транспорта;

- ознакомление с механизмом организации оценки качества оказания сервисных услуг на основе клиентоориентированных технологий в процессе обслуживания в сфере транспорта; с механизмом обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе обслуживания в сфере транспорта; с механизмом обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе обслуживания в сфере транспорта;

- ознакомление с методами осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе обслуживания в сфере транспорта; с методами продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе обслуживания в сфере транспорта; с механизмом формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в процессе обслуживания в сфере транспорта;

- ознакомление с методами определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе обслуживания в сфере транспорта; с механизмом принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе обслуживания в сфере транспорта; с механизмом обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе обслуживания в сфере транспорта;

- ознакомление с механизмом осуществления поиска и применения необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной сфере в процессе обслуживания в сфере транспорта; с механизмом соблюдения законодательства Российской

Федерации о предоставлении услуг в процессе обслуживания в сфере транспорта; с механизмом обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями в процессе обслуживания в сфере транспорта;

- ознакомление с механизмом соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе обслуживания в сфере транспорта; с механизмом соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе обслуживания в сфере транспорта;

- формирование первичных умений и навыков сервисного обслуживания, определение специфики предоставления оказываемых услуг на транспорте;

- ознакомление с технологическими новациями и современным программным обеспечением в сфере сервиса;

- ознакомление с основными функциями управления сервисной деятельностью на транспорте с учетом экономических показателей;

- ознакомление с механизмом применения в профессиональной деятельности федеральных законов и нормативно-правовых актов, регулирующих деятельность в сфере сервиса на транспорте;

- ознакомление с основными методами предоставления и разработки сервисных услуг на транспорте, а также с алгоритмом организации процесса обслуживания потребителей на основе применения нормативно-правовых документов, регулирующих сервисные процессы на транспорте;

- получение первичного опыта обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг на транспорте;

- формирование первичных 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;

- формирование первичных умений и навыков исследования рынка, организации продаж и продвижения сервисных продуктов на транспорте;

- формирование первичных навыков сбора и анализа материалов, необходимых для подготовки письменного отчета по итогам учебной практики.

Дисциплина «Учебная (ознакомительная практика)» обеспечивает подготовку выпускника к сервисному и организационно-управленческому типу задач профессиональной деятельности.

3 Формы и способы проведения учебной (ознакомительной практики)

Форма – непрерывная, в учебном графике выделен непрерывный период времени для проведения учебной (ознакомительной практики).

Способ проведения учебной 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 процессе прохождения учебной (ознакомительной практики) студенты должны овладеть следующими компетенциями, соответствующими профессиональным умениям и навыкам в рамках сервисной и организационно-управленческой деятельности на транспорте:

| 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 |

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

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

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

| | |
|----------------------------------|--|
| Код компетенции | Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции |
| ОПК-7 | Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности |
| ИД ¹ _{ОПК-7} | Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности |
| ИД ² _{ОПК-7} | Соблюдает положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности |
| ПК-1 | Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм |
| ИД ¹ _{ПК-1} | Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг |

Планируемые результаты изучения дисциплины:

Знать:

– 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});

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 онлайн 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});

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}).

5 Место учебной (ознакомительной практики) в структуре ОПОП ВО

Учебная (ознакомительная практика) базируется на результатах обучения, полученных обучающимися при изучении следующих дисциплин:

История (Всеобщая история, История России)

Философия

Иностранный язык

Математика

Сервисология (Введение в профессию, Сервисология и организация обслуживания)

Политология

Технологии делового общения, психология и конфликтология

Информационно-коммуникационные технологии и программное обеспечение профессиональной деятельности

Социология

Правоведение

Деловой иностранный язык

Экономика и предпринимательство

Управление предприятиями сервиса на транспорте

Реклама и связи с общественностью в сфере сервиса на транспорте (Интегрированные коммуникации и коммуникационный менеджмент в сфере сервиса)

Общезащитная и специальная физическая подготовка

(Адаптивная физическая культура, Спортивная подготовка)

Учебная (ознакомительная практика) является обеспечивающей для дисциплин и практик:

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
Производственная (сервисная) практика

Учебная (ознакомительная практика) проводится во 2 семестре.

6 Объем учебной (ознакомительной практики)

Общая трудоемкость учебной (ознакомительной практики) составляет 3 зачетных единицы, продолжительность учебной (ознакомительной практики) 2 недели.

Промежуточная аттестация по учебной (ознакомительной практике) проводится в форме зачета с оценкой.

7 Рабочий график (план) проведения учебной (ознакомительной практики)

| № п/п | Разделы (этапы) практики | Содержание разделов (этапов) практики |
|----------|-----------------------------|--|
| 1 | Подготовительный этап | <ul style="list-style-type: none"> - организационные мероприятия, связанные с прохождением учебной (ознакомительной практики), ознакомление с порядком проведения практики; - прохождение инструктажа по технике безопасности; - посещение сервисных организаций транспорта в рамках экскурсий; |
| 2 | Производственный этап | <ul style="list-style-type: none"> - начальная профессиональная адаптация на рабочем месте, формирование общего представления о технологиях сервиса, взаимодействии с потребителем, услуг сервисной организации транспорта; - формирование первичных умений и навыков по изучению методов поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе обслуживания в сфере транспорта; формирование первичных умений и навыков по изучению 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 первичных умений и навыков по изучению методов определения круга задач в процессе обслуживания в сфере транспорта, механизма выбора оптимальных способов решения задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений; - формирование первичных умений и навыков по изучению методов осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде; - формирование первичных умений и навыков по изучению методов осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе обслуживания в сфере транспорта; |

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

| № п/п | Разделы (этапы) практики | Содержание разделов (этапов) практики |
|----------|-----------------------------|--|
| | | <p>механизма осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе обслуживания в сфере транспорта;</p> <p>- формирование первичных умений и навыков по изучению механизма организации оценки качества оказания сервисных услуг на основе клиентоориентированных технологий в процессе обслуживания в сфере транспорта; формирование первичных умений и навыков по изучению механизма обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе обслуживания в сфере транспорта;</p> <p>- формирование первичных умений и навыков по изучению методов осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе обслуживания в сфере транспорта; формирование первичных умений и навыков по изучению методов продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий в процессе обслуживания в сфере транспорта; формирование первичных умений и навыков по изучению механизма формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в процессе обслуживания в сфере транспорта;</p> <p>- формирование первичных умений и навыков по изучению методов определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе обслуживания в сфере транспорта; формирование первичных умений и навыков по изучению механизма принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе обслуживания в сфере транспорта; формирование первичных умений и навыков по изучению механизма обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе обслуживания в сфере транспорта;</p> |

| № п/п | Разделы (этапы) практики | Содержание разделов (этапов) практики |
|----------|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - формирование первичных умений и навыков по изучению механизма осуществления поиска и применения необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной сфере в процессе обслуживания в сфере транспорта; формирование первичных умений и навыков по изучению механизма обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями в процессе обслуживания в сфере транспорта; - формирование первичных умений и навыков по изучению механизма соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе обслуживания в сфере транспорта; - формирование первичных умений и навыков по применению клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте; |
| 3 | Этап обработки и анализа полученной информации | <ul style="list-style-type: none"> - определение основных направлений деятельности сервисной организации и ее структурных подразделений (отделов) по оказанию услуг на транспорте; - сравнение содержания перечня основных и дополнительных услуг соответствующей сервисной организации (с их описанием); - сбор, обработка и анализ научно - технической информации в соответствующей сервисной организации на транспорте; - анализ и обработка информации, полученной в процессе учебной (ознакомительной практики); - формирование первичных умений и навыков по подготовке письменного отчета по итогам учебной (ознакомительной практики). |
| 4 | Итоговый этап | <ul style="list-style-type: none"> - защита отчета о прохождении учебной (ознакомительной практики). |

8 Формы отчетности

Если учебная (ознакомительная практика) проводится стационарно на базе Университета, то формой отчетности является письменный отчет о результатах прохождения учебной (ознакомительной практики).

Если учебная (ознакомительная практика) проводится стационарно в профильных организациях Санкт-Петербурга, то, помимо письменного отчета о результатах прохождения учебной (ознакомительной практики), практиканту требуется сдать дневник практики с отзывом руководителя практики от профильной организации.

Если учебная практика проводится выездным способом в профильных организациях Санкт-Петербурга, то, помимо письменного отчета о результатах прохождения учебной (ознакомительной практики), практиканту требуется сдать дневник практики с отзывом руководителя практики от профильной организации.

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

Отчет по учебной (ознакомительной практике) должен содержать:

- сведения о сервисной организации на транспорте, его структуре, продукции и услугах;

- сведения о выполненных заданиях, предусмотренных программой практики;

- сведения о приобретенных знаниях, умениях, навыках работы с использованием современных информационных, коммуникативных, клиентоориентированных и программных технологиях, применяемых в сервисных организациях сферы 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 учебной (ознакомительной практике)

9.1 Методические рекомендации по проведению процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности обучающихся по итогам прохождения учебной (ознакомительной практики)

По окончании практики студент защищает письменный отчет о результатах прохождения учебной (ознакомительной практики).

При защите отчета учитываются: качество выполнения и оформление отчета, уровень владения докладываемым материалом, творческий подход к анализу материалов, 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 учебной (ознакомительной практике) проводится в форме зачета с оценкой.

| Шкала оценивания | Характеристика сформированных компетенций |
|-------------------------|---|
| Зачтено на «Отлично» | — обучающийся глубоко и всесторонне усвоил материал при прохождении учебной (ознакомительной практики) в сервисных организациях транспорта; — уверенно, логично, последовательно и грамотно излагает материал; — научился делать выводы и обобщения; — содержание письменного отчета по учебной (ознакомительной практике) обучающегося полностью соответствует требованиям к нему; — обучающийся соблюдает требования к оформлению отчета по учебной (ознакомительной практике); — обучающийся четко выделяет основные результаты своей профессиональной деятельности; — обучающийся ясно и аргументировано излагает |

| Шкала оценивания | Характеристика сформированных компетенций |
|--------------------------------|--|
| | <p>сервисные технологии в сфере транспорта;</p> <ul style="list-style-type: none"> — присутствует четкость в ответах обучающегося на поставленные вопросы; — обучающийся точно и грамотно использует профессиональную терминологию при защите отчета по учебной (ознакомительной практике), такие как «сервис», «сервисные технологии», этапы и процедуры предоставления сервиса; социально-экономические показатели, характеризующие сервисную деятельность на транспорте; |
| Зачтено на «Хорошо» | <ul style="list-style-type: none"> — обучающийся всесторонне усвоил материал при прохождении учебной (ознакомительной практики); — уверенно, логично, последовательно и грамотно излагает материал; — делает выводы и обобщения; — содержание отчета по учебной (ознакомительной практике) обучающегося полностью соответствует требованиям к нему; — обучающийся соблюдает требования к оформлению отчета по учебной (ознакомительной практике); — обучающийся выделяет основные результаты своей профессиональной деятельности; — обучающийся аргументировано излагает материал; — присутствует четкость в ответах обучающегося на поставленные вопросы; — обучающийся грамотно использует профессиональную терминологию при защите отчета с некоторыми неточностями в ответах; |
| Зачтено на «Удовлетворительно» | <ul style="list-style-type: none"> — обучающийся усвоил материал при прохождении учебной (ознакомительной практики); — излагает материал и делает выводы не четко; — содержание отчета по учебной (ознакомительной практике) обучающегося не полностью соответствует требованиям к нему; — обучающийся не до конца соблюдает требования к оформлению отчета по учебной (ознакомительной практике); — обучающийся недостаточно точно выделяет основные результаты своей профессиональной деятельности; — обучающийся аргументировано излагает материал; |

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

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

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

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

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

1. Цели и задачи сервисной организации, предоставляющей услуги на различных видах транспорта.
2. Сущность сервисной организации и её организационная структура.
3. Компетенции специалиста по организации сервисной деятельности на транспорте, социальная значимость профессии.
4. Взаимодействие в коллективе сервисной организации транспорта на основе принципов деловой коммуникации.
5. Элементы культуры обслуживания клиентов сервисных организаций транспорта, с учетом социальных, культурных, этнических особенностей.
6. Технологии сервисного обслуживания в сервисной организации на транспорте.
7. Нормативно-правовое обеспечение сервисного обслуживания в сервисных организациях на транспорте.
8. Клиентоориентированные технологии, реализуемые в сервисных организациях на транспорте.
9. Информационно-коммуникативные технологии, обеспечивающие процесс сервисного обслуживания на транспорте.
10. Особенности предоставления сервисных услуг на транспорте.
11. Клиенты на рынке сервисного обслуживания в сфере транспорта.
12. Обеспечение безопасности в процессе организации сервисного обслуживания на транспорте.
13. Проблемные ситуации в процессе организации сервисного обслуживания на транспорте, выявленные в ходе прохождения учебной практики и направления их разрешения.
14. Программное обеспечение, применяемое в процессе организации сервисного обслуживания в сервисных организациях транспорта.
15. Организация сервисных процессов в организациях транспорта.
16. Управление продвижением сервисных продуктов в процессе организации обслуживания на транспорте.
17. Особенности философских подходов к пониманию исторического контекста общества сфере транспорта.
18. Основные подходы к пониманию сущности коммуникации для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в сфере транспорта.

19. Основные элементы работы в команде в сфере обслуживания на транспорте.

20. Понятие «саморазвитие», «самообразование», их основные черты, характеристики, методы управления своим временем в сервисной организации на транспорте.

21. Правовые основы профессиональной деятельности в сервисной организации на транспорте с учетом международного и российского права.

22. Сущность осуществления процессов сервисного обслуживания на транспорте, особенности поведения потребителей.

23. Методика организации процесса сервисной деятельности, методика осуществления выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

24. Основы организации контактной зоны сервисной организации транспорта, методика определения специфики консультирования, согласования с заказчиком видов, форм и объемов требуемых услуг в зависимости от этапа жизненного цикла услуги.

25. Понятие физической подготовленности специалиста к осуществлению профессиональной деятельности на транспорте.

26. Технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса на транспорте.

27. Основные функции управления сервисной деятельностью на транспорте.

28. Понятие качества предоставляемых услуг в сфере транспорта.

29. Организация продажи и продвижения сервисных продуктов на транспорте (на примере).

30. Экономическая эффективность деятельности сервисной организации.

31. Предоставление услуг, интернет-продвижение услуг организаций сферы сервиса на транспорте.

32. Формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

33. Организационное обеспечение процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта (на примере).

34. Технологии сервиса, взаимодействие с потребителем, услуг сервисной организации на различных видах транспорта.

35. Особенности подхода к поиску, к критическому анализу и синтезу информации, алгоритм применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе обслуживания в сфере транспорта.

36. Механизм определения круга задач в рамках поставленной цели и выбора оптимальных способов их решения, правовые основы

профессиональной деятельности в сервисной организации на транспорте с учетом имеющихся ресурсов и ограничений.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1. Вы осуществляете сервисную деятельность. Каким образом знание главных этапов и закономерностей исторического развития общества повлияют на становление Ваших этико-профессиональных качеств?

2. Вы осуществляете руководство предприятием сервиса авиатранспортной отрасли. Каким образом Вы будете разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя и аспектов делового этикета?

3. Вы работник сервиса в авиатранспортной сфере. Каким образом вы будете осуществлять коммуникацию в устной и письменных формах на русском и иностранных языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия?

4. Вы занимаете определенную должность в организационной структуре сервисного предприятия авиатранспортной отрасли. Каким образом вы будете решать в своей профессиональной деятельности стандартные задачи исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. Какие вы будете использовать источники информации по объекту сервиса?

5. Вы занимаете руководящую должность в организационной структуре предприятия сервиса авиатранспортной отрасли. Какие вы будете разрабатывать технологии процесса сервиса? Какие клиентоориентированные технологии вы будете развивать?

6. Вы являетесь работником предприятия сервиса авиатранспортной отрасли. Каким образом вы будете взаимодействовать в контактной зоне с потребителем, консультировать его, согласовывать с ним форму и объем процесса сервиса?

7. Охарактеризуйте механизм работы в команде с учетом социальных, этнических и культурных различий в государстве.

8. Разработайте технологию процесса сервисного обслуживания, с учетом требований потребителя услуг, учитывая нормативно-правовое законодательство.

9. Охарактеризуйте механизм организации контактной зоны предприятия сервиса, учитывая нормативные стандарты.

10. Вы являетесь работником сервисного предприятия в сфере воздушного транспорта. Какие интернет-технологии для продвижения услуг Вы будете использовать?

11. Охарактеризуйте методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе обслуживания в сфере транспорта.

12. Охарактеризуйте механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе обслуживания в сфере транспорта.

13. Охарактеризуйте механизм применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе обслуживания в сфере транспорта.

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

15. 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.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

транспорта.

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

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

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

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

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

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

36. 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.

37. 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.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

10 Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной (ознакомительной 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. - 184с. Количество экз.: 49.

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/book/61076/#1> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.02.2019)

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 11.02.2019)

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: 11.02.2019)

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: 11.02.2019)

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: 11.02.2019).

10 **Консультант Плюс** [Электронный ресурс]: официальный сайт компании Консультант Плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/> свободный (дата обращения: 11.02.2019).

11 Материально-техническая база учебной (ознакомительной практики)

Для обеспечения учебной (ознакомительной 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 учебной (ознакомительной практики) студентов включают в себя воздушные транспортные компании, гостиницы, туристские организации, производственные 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 учебной (ознакомительной практики) составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

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

«20» 09 2021 года, протокол № 2.

Разработчики:

к.с.н.



Бирюкова А.В.

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

д.э.н., доцент



Кошелева Т.Н.

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

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

д.э.н., доцент



Кошелева Т.Н.

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

Программа согласована: Руководитель ОПОП

д.э.н., доцент



Кошелева Т.Н.

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

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