

Одобрено Ученым советом
протокол № 11 от 30 мая 2023 г.

Утверждаю
Ректор Ю.Ю. Михальчевский
" 30 " мая 2023 г.



Лист изменений к ОПОП ВО

**по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис»
профилю Сервис в сфере транспорта
год набора 2021, форма обучения заочная**

Во исполнение Федерального закона от 29.12.2012 N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федерального закона от 31 июля 2020 г. № 304-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» по вопросам воспитания обучающихся», Приказа Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 27.02.2023 № 208 "О внесении изменений в федеральные государственные образовательные стандарты высшего образования", ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», утверждённого приказом Министерства образования и науки РФ № 514 от 08 июня 2017 г. и в соответствии с локальными нормативными актами Университета, распорядительными актами Университета в ОПОП ВО внесены следующие изменения:

– в составе ОПОП ВО актуализирован учебный план по программе бакалавриата в части формулировки компетенции УК 10 и принимается в следующей редакции «Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности»;

– в составе ОПОП ВО актуализирован календарный план воспитательной работы и принимается в редакции согласно Приложению 1;

– в описании ОПОП ВО актуализирован п.1.2 «Нормативные документы для разработки ОПОП ВО» и принимается в редакции согласно Приложению 2;

– в описании ОПОП ВО актуализирован пункт «Планируемые результаты освоения ОПОП ВО» и принимается в редакции согласно Приложению 3;

– в составе ОПОП ВО актуализированы рабочие программы дисциплин: «Экономика и предпринимательство», «Производственная (сервисная практика)» в части компетенций обучающегося, формируемых в результате освоения дисциплины, описания показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования,

описания шкал оценивания, содержания разделов дисциплины, типовых контрольных заданий для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам обучения: по дисциплине, учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (практики);

– в составе ОПОП ВО актуализирована программа ГИА в части содержания пунктов: «Цели и задачи государственной итоговой аттестации», «Фонд оценочных средств для защиты оценки выпускной квалификационной работы», «Учебно-методическое и информационное обеспечение государственной итоговой аттестации»;

– в составе ОПОП ВО актуализирована рабочая программа дисциплины: «Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании» в п. 6 «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины», а «Основная литература» согласно Приложению 4;

– в составе ОПОП ВО актуализирована рабочая программа дисциплины: «Организация предпринимательской деятельности в сфере сервиса на транспорте» в п. 6 «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины», а «Основная литература» согласно Приложению 5;

– в составе ОПОП ВО актуализирована рабочая программа дисциплины: «Экономика труда и эргономика» в п. 6 «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины», а «Основная литература» согласно Приложению 6;

– в составе ОПОП ВО актуализирована рабочая программа дисциплины: «Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте» в п. 6 «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины», а «Основная литература» согласно Приложению 7;

– в составе ОПОП ВО актуализирована рабочая программа дисциплины: «Психология и социология управления сервисной деятельностью в транспортной сфере» в п. 6 «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины», а «Основная литература» согласно Приложению 8;

– в составе ОПОП ВО актуализирована рабочая программа дисциплины: «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне» в п. 6 «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины», а «Основная литература» согласно Приложению 9;

– в составе ОПОП ВО актуализирована рабочая программа дисциплины: «Экспертиза и диагностика объектов предприятия сервиса» в п. 6 «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины», а «Основная литература» согласно Приложению 10;

– в составе ОПОП ВО актуализирована рабочая программа дисциплины: «Экономика инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов» в п. 6 «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины», а «Основная литература» согласно Приложению 11;

– в составе ОПОП ВО актуализирована рабочая программа дисциплины: «Экономика сервисного обслуживания аэропортов» в п. 6 «Учебно-методическое и

информационное обеспечение дисциплины», а «Основная литература» согласно Приложению 12;

– в составе ОПОП ВО актуализирована рабочая программа дисциплины: «Экономика и организация труда в сервисе на воздушном транспорте» в п. 6 «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины», а «Основная литература» согласно Приложению 13;

– в составе ОПОП ВО актуализирована рабочая программа дисциплины: «Экономика труда на воздушном транспорте» в п. 6 «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины», а «Основная литература» согласно Приложению 14;

– в составе ОПОП ВО актуализирована рабочая программа дисциплины: «Технические средства предприятий сервиса на воздушном транспорте» в п. 6 «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины», а «Основная литература» согласно Приложению 15;

– в составе ОПОП ВО актуализирована рабочая программа дисциплины: «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в транспортной сфере» в п. 6 «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины», а «Основная литература» согласно Приложению 16.

Руководитель ОПОП ВО

 /Кошелева Т.Н./

подпись

Ф.И.О.



**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА
(РОСАВИАЦИЯ)**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО
ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ
ИМЕНИ ГЛАВНОГО МАРШАЛА АВИАЦИИ А.А. НОВИКОВА»**

**КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН
ВОСПИТАТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ**

Ректор

УТВЕРЖДАЮ

Ю.Ю. Михальчевский

«30» мая 2023 г.



по программе бакалавриата
Одобен Ученым советом Университета
Протокол № 11 от 30 мая 2023 г.
Рассмотрен Учебно-методическим советом Университета
Протокол № 8 от 29 мая 2023 г.

43.03.01 Сервис

Профиль: Сервис в сфере транспорта

Квалификация: Бакалавр
Форма обучения: Заочная
Срок обучения: 4 г., 6 мес.

Учебный год 2023-2024

СОГЛАСОВАНО

Проректор по учебно-методической работе
директор АУЦ *[Signature]* /С.Г. Лобарь/
Начальник
учебно-методического управления *[Signature]* /А.С. Мерзликina/
Руководитель ОПОП *[Signature]* /Т.Н. Кошелева

**Календарный план событий и мероприятий воспитательной деятельности на 2023-2024 учебный год, 2021 г.
набора**

Сентябрь						
Направления воспитательной работы	Виды деятельности	Дата, место, время и формат проведения	Название мероприятия и организатор	Форма проведения мероприятия	Ответственный от Университета	Количество участников
Гражданское воспитание	Социо-культурный	Факультет экономики управления и права (дистанционно)	Собрание студентов 3 курса по разъяснению требований руководящих и нормативных документов Университета, проблем учета, быта, досуга, поведения вне стен Университета	Видеоконференция	Проректор по персоналу и молодёжной политике, зам. проректора по персоналу по организационной и воспитательной работе	Учебная группа
Патриотическое воспитание	Общественно-политический	Актовый зал (дистанционно)	День солидарности в борьбе с терроризмом	Видеоконференция	Проректор по персоналу и молодёжной политике, декан факультета экономики управления и права Студенческий совет	Учебная группа
Физическое воспитание	Физкультурно-спортивная деятельность	Факультет экономики управления и права (дистанционно)	Вовлечение первокурсников в спортивную и культурно-массовую деятельность	В рамках проведения учебных занятий	Проректор по персоналу и молодёжной политике, декан факультета экономики управления и права Студенческий совет	Учебная группа
Октябрь						
Патриотическое воспитание	Социальный	Факультет экономики управления и права (дистанционно)	В рамках проведения учебных занятий	В рамках проведения учебных занятий	Зав. кафедрой №2	Учебная группа
Профессионально-трудовое воспитание	Учебно-исследовательская и	Факультет экономики	Подготовка материалов для	Дистанционная подготовка и участие	Зам. декана факультета	1-3 чел.

	научно-исследовательская	управления и права (дистанционно)	участия в конкурсе Министерства транспорта РФ «Молодые ученые транспортной отрасли», подготовка материалов к конкурсу Росавиации по научно-исследовательской работе студентов и молодых ученых учебных заведений гражданской авиации (направление «Сервис»)		экономики управления и права по молодежной политике, ответственный по кафедре № 2 за научную работу на кафедре	
Ноябрь						
Духовно-нравственное воспитание	Культурно-просветительский	Актовый зал (дистанционно)	В рамках проведения учебных занятий	В рамках проведения учебных занятий	Проректор по персоналу и молодежной политике, проректор по НР и И, директор клуба, Студенческий совет, Зам. декана факультета экономики управления и права по молодежной политике	1-3 чел.
Физическое воспитание	Физкультурно-спортивный	Спортивный зал и стадион (дистанционно)	В рамках проведения учебных занятий	В рамках проведения учебных занятий	зав. кафедрой №9.	1-3 чел.
Профессионально-трудовое воспитание	Учебно-исследовательская и научно-исследовательская	Кафедра №2 «Социально-экономических дисциплин и сервиса» (дистанционно)	Подготовка материалов для участия в проведении и проведение научно-практической конференции на кафедре № 2	Видеоконференция	Ответственный по кафедре № 2 за научную работу на кафедре	Подготовка материалов для участия в проведении и проведение научно-практической конференции на кафедре № 2

Декабрь

Профессионально-трудовое воспитание	Учебно-исследовательская и научно-исследовательская; Проектная деятельность	Кафедра №2 «Социально-экономических дисциплин и сервиса» (дистанционно)	Подготовка тезисов для участия в Академических чтениях по космонавтике («Королёвские чтения»), секция «Информационные технологии и анализ данных»)	В формате видеоконференции	Проректор по персоналу и молодёжной политике, проректор по НР и И, директор клуба, Студенческий совет, ответственный по кафедре № 2 за научную работу на кафедре	1-3 чел.
-------------------------------------	---	---	--	----------------------------	--	----------

Январь

Профессионально-трудовое воспитание	Учебно-исследовательская и научно-исследовательская; Проектная деятельность	Кафедра №2 «Социально-экономических дисциплин и сервиса» (дистанционно)	Транспортная неделя: - конкурс студенческих рефератов транспортных ВУЗов.	В рамках проведения учебных занятий	Ответственный по кафедре № 2 за научную работу на кафедре	1-3 чел.
-------------------------------------	---	---	--	-------------------------------------	---	----------

Февраль

Патриотическое воспитание Гражданское воспитание	Пропаганда здорового образа жизни	Актовый зал (дистанционно)	Конкурс в честь Дня Защитника Отечества «Покоритель неба»	Видеоконференция, в рамках проведения учебных занятий	Директор клуба, Студенческий совет, ответственный по кафедре № 2 за научную работу на кафедре	1-2 чел.
Патриотическое воспитание	Культурно-просветительский	Деканат факультета экономики управления и права (дистанционно)	Мероприятие, посвященное Дню Гражданской авиации России	Видеоконференция	Ответственный по кафедре № 2 за научную работу на кафедре	Учебная группа

Профессионально- трудовое воспитание	Учебно- исследовательская и научно- исследовательская, Проектная деятельность	Кафедра №2 «Социально- экономических дисциплин и сервиса (дистанционно)	Подготовка материалов для участия в Международных научных чтениях имени И.И. Сикорского (СПбГУ ГА)	Видеоконференция, в рамках проведения учебных занятий	Ответственный по кафедре № 2 за научную работу на кафедре	Учебная группа
Март						
Гражданское воспитание	Пропаганда здорового образа жизни	Актовый зал (дистанционно)	Конкурс «Королева неба», посвященный Международному женскому дню	В рамках проведения учебных занятий	Директор клуба, Студенческий совет, ответственный по кафедре № 2 за научную работу на кафедре	1-2 чел.
Апрель						
Гражданское воспитание	Социальный	Деканат факультета экономики управления и права (дистанционно)	В рамках проведения учебных занятий	В рамках проведения учебных занятий	Зав. кафедрой №2, зам. декана факультета экономики управления и права по молодежной политике	Учебная группа
Профессионально- трудовое воспитание	Учебно- исследовательская и научно- исследовательская	Кафедра №2 «Социально- экономических дисциплин и сервиса»	Международные научные чтения имени И.И. Сикорского (СПбГУ ГА)	Видеоконференция, в рамках проведения учебных занятий	Ответственный по кафедре № 2 за научную работу на кафедре	Учебная группа
Май						
Гражданское воспитание Патриотическое воспитание Духовно- нравственное воспитание	Культурно- просветительский	Деканат факультета экономики управления и права (дистанционно)	Мероприятие, посвященное Дню города Санкт- Петербурга	Видеоконференция	Зам. проректора по персоналу по организационной и воспитательной работе, Студенческий совет, Зам. декана факультета экономики управления и права по молодежной политике	Учебная группа
Патриотическое	Культурно-	Воинское	Мероприятия,	Видеоконференция	Зам. проректора по	Учебная группа

воспитание	просветительский	захоронение «Аэропорт», Площадь победы (дистанционно)	посвященные 79-летию Победы советского народа в Великой Отечественной войне 1941-1945 гг.		персоналу по организационной и воспитательной работе, Декан факультета экономики управления и права, Совет ветеранов, Студенческий совет, Зам. декана факультета экономики управления и права по молодежной политике	
Физическое воспитание	Физкультурно-спортивный	Спортивный зал и стадион (дистанционно)	В рамках проведения учебных занятий	В рамках проведения учебных занятий	зав. кафедрой №9.	1-3 чел.
Июнь						
Духовно-нравственное воспитание	Пропаганда здорового образа жизни	Факультет экономики управления и права (дистанционно)	Мероприятия по профилактике алкогольной, наркотической зависимости	Видеоконференция, в рамках проведения учебных занятий	Проректор по персоналу и молодежной политике, ректорат, зам. проректора по персоналу по организационной и воспитательной работе, декан факультета экономики управления и права	Учебная группа

1.2 Нормативные документы для разработки ОПОП ВО

Нормативную правовую базу разработки ОПОП ВО составляют:

Федеральный закон от 29 декабря 2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 31.07.2020 № 304-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "Об образовании в Российской Федерации" по вопросам воспитания обучающихся";

Постановление Правительства РФ от 20.10.2021 № 1802 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации, а также о признании утратившими силу некоторых актов и отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации»;

Приказ Рособнадзора от 14.08.2020 № 831 «Об утверждении Требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления информации»;

Приказ Рособнадзора от 09.08.2021 № 1114 «О внесении изменений в Требования к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления информации, утвержденные приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 14 августа 2020 г. № 831»;

Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 сентября 2013 г. № 1061 «Об утверждении перечней специальностей и направлений подготовки высшего образования»;

Приказ Минздравсоцразвития РФ от 11.01.2011 № 1н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей руководителей и специалистов высшего профессионального и дополнительного профессионального образования»;

Приказ Минтруда России от 29.09.2014 № 667н «О реестре профессиональных стандартов (перечне видов профессиональной деятельности)»;

Приказ Минтруда России от 09.03.2017 № 254н «О внесении изменения в приложение к приказу Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 29 сентября 2014 г. № 667н «О реестре профессиональных стандартов (перечне видов профессиональной деятельности)»;

Постановление Правительства РФ от 14.01.2022 № 3 «Об утверждении Положения о государственной аккредитации образовательной деятельности и о признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации и отдельного положения акта Правительства Российской Федерации»;

Приказ Минобрнауки России от 25.11.2021 № 1094 «Об утверждении аккредитационных показателей по образовательным программам высшего образования»;

Приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29.03.2022 № 469 «Об утверждении форм отчета об аккредитационной экспертизе и заключения экспертной группы»;

Приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 24.12.2021 № 1689 «Об утверждении форм заявлений о государственной аккредитации образовательной деятельности, о переоформлении свидетельства о государственной аккредитации образовательной деятельности и (или) приложения (приложений) к нему, о выдаче временного свидетельства о государственной аккредитации образовательной деятельности, о представлении дубликата свидетельства о государственной аккредитации образовательной деятельности и перечня документов, прилагаемых к заявлению о проведении государственной аккредитации образовательной деятельности и к заявлению о переоформлении свидетельства о государственной аккредитации образовательной деятельности и (или) приложения (приложений) к нему в отношении ранее не аккредитованных образовательных программ, реализуемых организацией, осуществляющей образовательную деятельность, и требований к их заполнению и оформлению»;

Приказ Министерства образования и науки РФ от 6 апреля 2021 г. № 245 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;

Приказ Министерства образования и науки РФ от 29 июня 2015 г. № 636 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры»;

Приказ Минобрнауки России № 885, Минпросвещения России № 390 от 05.08.2020 «О практической подготовке обучающихся» (вместе с «Положением о практической подготовке обучающихся»);

Приказ Минобрнауки России № 1430, Минпросвещения России № 652 от 18.11.2020 «О внесении изменения в Положение о практической подготовке обучающихся, утвержденное приказом Министерства науки и высшего образования

Российской Федерации и Министерства просвещения Российской Федерации от 5 августа 2020 г. № 885/390»;

Приказ Минобрнауки России от 21.08.2020 № 1076 «Об утверждении Порядка приема на обучение по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;

Приказ Минобрнауки России от 13.08.2021 № 753 "О внесении изменений в приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 21 августа 2020 г. № 1076 "Об утверждении Порядка приема на обучение по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры";

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденный Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 514 от 08 июня 2017 г.;

Приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 19.07.2022 № 662 "О внесении изменений в федеральные государственные образовательные стандарты высшего образования" (вступает в силу с 1 сентября 2023г.);

Приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 27.02.2023 № 208 "О внесении изменений в федеральные государственные образовательные стандарты высшего образования" (вступает в силу с 1 сентября 2023г.);

Профессиональный стандарт 17.072 «Работник по организации обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом» утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07 сентября 2018 года № 582н;

Приказ Минтруда России от 14.04.2021 № 239н "Об утверждении профессионального стандарта "Работник по обслуживанию пассажиров на железнодорожном вокзале (железнодорожном вокзальном комплексе)";

Профессиональный стандарт 17.074 «Специалист по организации деятельности по обслуживанию пассажиров и посетителей в железнодорожном агентстве», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 12 декабря 2018 года № 789н;

Профессиональный стандарт 33.022 «Работник по приему и размещению гостей», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 5 сентября 2017 г. № 659н;

Нормативно-методические документы Министерства науки и высшего образования Российской Федерации;

Устав Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Санкт-Петербургский государственный университет гражданской авиации», утвержденный приказом Федерального агентства воздушного транспорта от 24 декабря 2015 г. № 869;

Изменения в Устав Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Санкт-Петербургский государственный университет гражданской авиации», утвержденный приказом Федерального агентства воздушного транспорта от 12 апреля 2022 г. №214-П;

Локальные нормативные акты Университета по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности по программам высшего образования.

1.3.11 Планируемые результаты освоения ОПОП ВО

В результате освоения образовательной программы у выпускника сформированы универсальные, общепрофессиональные и профессиональные компетенции.

Выпускник, освоивший образовательную программу, обладает следующими универсальными компетенциями:

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальных компетенций	Код и наименование индикатора достижения универсальных компетенций
Системное и критическое мышление	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} Владеть навыками применения системного подхода для решения поставленных задач
Разработка и реализация проектов	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} Владеть алгоритмом выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
Командная работа и лидерство	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИД ¹ _{УК-3} Владеет методами осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде; ИД ² _{УК-3} Умеет определять и реализовывать свою роль в команде; ИД ³ _{УК-3} Владеть навыками обеспечения социального взаимодействия
Коммуникация	УК-4. Способен осуществлять деловую	ИД ¹ _{УК-4} Владеет методами осуществления деловой

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальных компетенций	Код и наименование индикатора достижения универсальных компетенций
	коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)	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)
Межкультурное взаимодействие	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
Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение)	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
Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение)	УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	ИД ¹ _{УК-7} Владеет методами поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; ИД ² _{УК-7} Умеет поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальных компетенций	Код и наименование индикатора достижения универсальных компетенций
		профессиональной деятельности; ИД ³ _{УК-7} Владеет навыками поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности
Безопасность жизнедеятельности	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
Экономическая культура, в том числе финансовая грамотность	УК-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	ИД ¹ _{УК-9} Владеет основами экономической и финансовой грамотности, понимает сущность рациональной организации хозяйственной деятельности в современном обществе; ИД ² _{УК-9} Экономически обосновывает принятые решения, в том числе в профессиональной деятельности
Гражданская позиция	УК-10. Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности	ИД ¹ _{УК-10} Оценивает серьезность порождаемых коррупцией проблем и угроз для стабильности и безопасности современного общества; ИД ² _{УК-10} Понимает сущность государственной антикоррупционной политики, в том числе в отраслевой сфере ИД ³ _{УК-10} Оценивает серьезность проявлений экстремизма и терроризма как угроз национальной безопасности России и всего мирового сообщества, понимает сущность

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальных компетенций	Код и наименование индикатора достижения универсальных компетенций
		государственной системы противодействия экстремизму и терроризму, в том числе в отраслевой сфере

Выпускник, освоивший образовательную программу, обладает следующими общепрофессиональными компетенциями:

Наименование категории (группы) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональных компетенций	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональных компетенций
Технологии	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
Управление	ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ИД ¹ _{ОПК-2} Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности; ИД ² _{ОПК-2} Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности; ИД ³ _{ОПК-2} Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности

Наименование категории (группы) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональных компетенций	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональных компетенций
Качество	ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ИД ¹ _{ОПК-3} Организует оценку качества оказания услуг в сервисе 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
Маркетинг	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
Экономика	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
Право	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
Безопасность	ОПК-7. Способен	ИД ¹ _{ОПК-7}

Наименование категории (группы) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональных компетенций	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональных компетенций
обслуживания	обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	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
Информационно-коммуникационные технологии для профессиональной деятельности	ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ИД ¹ _{ОПК-8} Понимает сущность и принципы работы современных информационных технологий ИД ² _{ОПК-8} Использует современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности

Выпускник, освоивший образовательную программу, обладает профессиональными компетенциями, соответствующими организационно-управленческому и сервисному типу задач профессиональной деятельности, на который ориентирована образовательная программа:

сервисный:

Код и наименование профессиональных компетенций	Код и наименование индикатора достижения профессиональных компетенций
ПК-1. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм	ИД ¹ _{ПК-1} Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг; ИД ² _{ПК-1} Участвует в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм; ИД ³ _{ПК-1} Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий

<p>ПК-2. Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса с учетом запросов потребителей и с использованием клиентоориентированных технологий</p>	<p>ИД¹_{ПК-2} Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания; ИД²_{ПК-2} Применяет методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта; ИД³_{ПК-2} Участвует в организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в сфере транспорта</p>
<p>ПК-3. Способен к разработке технологии процесса сервиса, обеспечению формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей и организации процесса улучшения качества оказания транспортных услуг</p>	<p>ИД¹_{ПК-3} Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса, проводит переговоры с клиентами по претензионным случаям и определяет причины возникновения претензий; ИД²_{ПК-3} Применяет методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства; ИД³_{ПК-3} Учитывает требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса</p>

организационно-управленческий:

Код и наименование профессиональных компетенций	Код и наименование индикатора достижения профессиональных компетенций
<p>ПК-4. Способен осуществлять организационное обеспечение процесса обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, принимать решения об управлении туристско-рекреационными проектами, организации и управлении транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса</p>	<p>ИД¹_{ПК-4} Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, владеет методами организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, организует их выполнение;</p> <p>ИД²_{ПК-4} Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте;</p> <p>ИД³_{ПК-4} Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте</p>
<p>ПК-5. Способен организовывать и проводить маркетинговый анализ потребности в сервисных услугах при эксплуатации воздушных судов и объектов авиационной инфраструктуры, при организации, выполнении, обеспечении и обслуживании полетов воздушных судов, воздушных перевозок и авиационных работ</p>	<p>ИД¹_{ПК-5} Способен разрабатывать комплекс мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры;</p> <p>ИД²_{ПК-5} Способен осуществлять организационное обслуживание авиационной инфраструктуры и организационное обеспечение процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна;</p> <p>ИД³_{ПК-5} Способен организовывать и проводить маркетинговый анализ потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна</p>
<p>ПК-6. Способен разрабатывать комплекс мер по повышению эффективности деятельности структурного подразделения и организовать процесс их реализации в рамках транспортного комплекса</p>	<p>ИД¹_{ПК-6} Осуществляет сбор актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях организации и проведения экспертизы и диагностики объектов предприятий сервиса;</p> <p>ИД²_{ПК-6} Участвует в разработке системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения;</p> <p>ИД³_{ПК-6} Участвует в организации и управлении имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте; участвует в определении показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в условиях транспортного комплекса</p>

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1 Лавриненко, В. Н. **Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов** / В. Н. Лавриненко [и др.] ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 408 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01353-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510546> (дата обращения: 26.03.2023). — [Электронный ресурс]. - Режим доступа:<https://urait.ru/viewer/psihologiya-i-etika-delovogo-obscheniya-510546#page/1>(дата обращения: 26.03.2023).

2 Сергеев, А. Г. **Сертификация : учебник и практикум для вузов** / А. Г. Сергеев, В. В. Терегеря. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 195 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9980-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511947> (дата обращения: 26.03.2023). — [Электронный ресурс]. - Режим доступа:<https://urait.ru/viewer/sertifikaciya-511947#page/1>(дата обращения: 26.03.2023).

3 Рожков, Н. Н. **Квалиметрия и управление качеством. Математические методы и модели : учебник и практикум для вузов** / Н. Н. Рожков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 167 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07048-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/viewer/kvalimetriya-i-upravlenie-kachestvom-matematicheskie-metody-i-modeli-515544#page/1>(дата обращения: 26.03.2023)

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1 Восколович, Н. А. **Экономика платных услуг: учебник и практикум для вузов**/ Н. А. Восколович. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 441 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14124-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513521> (дата обращения: 26.03.2023) — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/viewer/ekonomika-platnyh-uslug-513521#page/1>(дата обращения: 26.03.2023).

2 Коршунов, В. В. **Экономика организации (предприятия): учебник и практикум для вузов**/ В. В. Коршунов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 363 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16408-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530955> (дата обращения: 26.03.2023). — ISBN 978-5-534-11583-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/viewer/ekonomika-organizacii-predpriyatiya-530955#page/1>(дата обращения: 26.03.2023).

3 Мокий, М. С. **Экономика фирмы: учебник и практикум для вузов**/ М. С. Мокий, О. В. Азоева, В. С. Ивановский; под редакцией М. С. Мокия. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12884-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510682> (дата обращения: 26.03.2023) — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/viewer/ekonomika-firmy-510682#page/1>(дата обращения: 26.03.2023).

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1 Восколович, Н. А. **Экономика платных услуг: учебник и практикум для вузов**/ Н. А. Восколович. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 441 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14124-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513521> (дата обращения: 26.03.2023) — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/viewer/ekonomika-platnyh-uslug-513521#page/1>(дата обращения: 26.03.2023).

2 Коршунов, В. В. **Экономика организации (предприятия): учебник и практикум для вузов**/ В. В. Коршунов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 363 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16408-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530955> (дата обращения: 26.03.2023). — ISBN 978-5-534-11583-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/viewer/ekonomika-organizacii-predpriyatiya-530955#page/1>(дата обращения: 26.03.2023).

3 Мокий, М. С. **Экономика фирмы: учебник и практикум для вузов**/ М. С. Мокий, О. В. Азоева, В. С. Ивановский; под редакцией М. С. Мокия. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12884-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510682> (дата обращения: 26.03.2023) — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/viewer/ekonomika-firmy-510682#page/1>(дата обращения: 26.03.2023).

4 Чалдаева, Л. А. **Экономика организации: учебник и практикум для вузов** / Л. А. Чалдаева [и др.]; под редакцией Л. А. Чалдаевой, А. В. Шарковой. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 344 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14485-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511735> (дата обращения: 26.03.2023). — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/viewer/ekonomika-organizacii-511735#page/1>(дата обращения: 26.03.2023).

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

Черников, В. Г. **Сервисология**: учебное пособие для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 252 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13272-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519304> (дата обращения: 26.03.2023).

Бражников, М. А. **Сервисология**: учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519336> (дата обращения: 26.03.2023).

Горбашко, Е. А. **Управление качеством**: учебник для вузов / Е. А. Горбашко. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14539-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510566> (дата обращения: 26.03.2023).

4 Долганова, О. И. **Моделирование бизнес-процессов : учебник и практикум для вузов** / О. И. Долганова, Е. В. Виноградова, А. М. Лобанова ; под редакцией О. И. Долгановой. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 289 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00866-1. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа:<https://urait.ru/bcode/450550> (дата обращения: 12.05.2021).

5 **Основы функционирования систем сервиса : учебник для вузов** / М. Е. Ставровский [и др.] ; под редакцией М. Е. Ставровского. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 190 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13009-6. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/448756> (дата обращения: 12.05.2021).

6 Сидняев, Н. И. **Теория планирования эксперимента и анализ статистических данных : учебник и практикум для вузов** / Н. И. Сидняев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 495 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05070-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа:<https://urait.ru/bcode/449686> (дата обращения: 12.05.2021).

7 Шляго, Н. Н. **Контроллинг. Теория и практика : учебник и практикум для вузов** / Н. Н. Шляго. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 197 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10870-5. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа:<https://urait.ru/bcode/456596> (дата обращения: 12.05.2021).

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1. Селезнева, Е. В. **Психология управления** : учебник и практикум для вузов / Е. В. Селезнева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 373 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8378-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511259> (дата обращения: 26.03.2023).

2. **Методы принятия управленческих решений**: учебное пособие для вузов / П. В. Иванов [и др.] ; под редакцией П. В. Иванова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 276 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10862-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517133> (дата обращения: 26.03.2023).

3. **Психология и этика делового общения**: учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.] ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 408 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01353-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510546> (дата обращения: 26.03.2023).

4 Ильин, Г. Л. **Социология и психология управления : учебное пособие для вузов** / Г. Л. Ильин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 224 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06804-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450035> (дата обращения: 12.05.2021).

5 Селезнева, Е. В. **Психология управления : учебник и практикум для вузов** / Е. В. Селезнева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 373 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8378-4. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450391> (дата обращения: 12.05.2021).

6 Чернова, Г. Р. **Психология управления : учебное пособие для вузов** / Г. Р. Чернова, Л. Ю. Соломина, В. И. Хямяляйнен. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08657-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455716> (дата обращения: 12.05.2021).

7 **Психология делового общения : учебник и практикум для вузов** / В. Н. Лавриненко [и др.]. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00604-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/451051> (дата обращения: 11.05.2021).

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

Черников, В. Г. **Сервисология**: учебное пособие для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 252 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13272-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519304> (дата обращения: 26.03.2023).

Бражников, М. А. **Сервисология**: учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519336> (дата обращения: 26.03.2023).

Горбашко, Е. А. **Управление качеством**: учебник для вузов / Е. А. Горбашко. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14539-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510566> (дата обращения: 26.03.2023).

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1 Восколович, Н. А. **Экономика платных услуг: учебник и практикум для вузов**/ Н. А. Восколович. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 441 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14124-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513521> (дата обращения: 26.03.2023) — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/viewer/ekonomika-platnyh-uslug-513521#page/1>(дата обращения: 26.03.2023).

2 Коршунов, В. В. **Экономика организации (предприятия): учебник и практикум для вузов**/ В. В. Коршунов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 363 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16408-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530955> (дата обращения: 26.03.2023). — ISBN 978-5-534-11583-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/viewer/ekonomika-organizacii-predpriyatiya-530955#page/1>(дата обращения: 26.03.2023).

3 Мокий, М. С. **Экономика фирмы: учебник и практикум для вузов**/ М. С. Мокий, О. В. Азоева, В. С. Ивановский; под редакцией М. С. Мокия. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12884-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510682> (дата обращения: 26.03.2023) — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/viewer/ekonomika-firmy-510682#page/1>(дата обращения: 26.03.2023).

4 Чалдаева, Л. А. **Экономика организации: учебник и практикум для вузов** / Л. А. Чалдаева [и др.]; под редакцией Л. А. Чалдаевой, А. В. Шарковой. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 344 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14485-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511735> (дата обращения: 26.03.2023). — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/viewer/ekonomika-organizacii-511735#page/1>(дата обращения: 26.03.2023).

5 **Экономика и анализ деятельности предприятий воздушного транспорта: Сборник задач по дисциплинам [Электронный ресурс, текст]** / Зайцева И.В., ред. - СПб.: ГУГА, 2018. - 128с. (220 экз.)

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1 Восколович, Н. А. **Экономика платных услуг: учебник и практикум для вузов**/ Н. А. Восколович. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 441 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14124-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513521> (дата обращения: 26.03.2023) — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/viewer/ekonomika-platnyh-uslug-513521#page/1>(дата обращения: 26.03.2023).

2 Коршунов, В. В. **Экономика организации (предприятия): учебник и практикум для вузов**/ В. В. Коршунов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 363 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16408-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530955> (дата обращения: 26.03.2023). — ISBN 978-5-534-11583-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/viewer/ekonomika-organizacii-predpriyatiya-530955#page/1>(дата обращения: 26.03.2023).

3 Мокий, М. С. **Экономика фирмы: учебник и практикум для вузов**/ М. С. Мокий, О. В. Азоева, В. С. Ивановский; под редакцией М. С. Мокия. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12884-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510682> (дата обращения: 26.03.2023) — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/viewer/ekonomika-firmy-510682#page/1>(дата обращения: 26.03.2023).

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1 Восколович, Н. А. **Экономика платных услуг: учебник и практикум для вузов**/ Н. А. Восколович. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 441 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14124-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513521> (дата обращения: 26.03.2023) — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/viewer/ekonomika-platnyh-uslug-513521#page/1>(дата обращения: 26.03.2023).

2 Коршунов, В. В. **Экономика организации (предприятия): учебник и практикум для вузов**/ В. В. Коршунов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 363 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16408-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530955> (дата обращения: 26.03.2023). — ISBN 978-5-534-11583-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/viewer/ekonomika-organizacii-predpriyatiya-530955#page/1>(дата обращения: 26.03.2023).

3 Мокий, М. С. **Экономика фирмы: учебник и практикум для вузов**/ М. С. Мокий, О. В. Азоева, В. С. Ивановский; под редакцией М. С. Мокия. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12884-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510682> (дата обращения: 26.03.2023) — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/viewer/ekonomika-firmy-510682#page/1>(дата обращения: 26.03.2023).

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1 Восколович, Н. А. **Экономика платных услуг: учебник и практикум для вузов**/ Н. А. Восколович. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 441 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14124-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513521> (дата обращения: 26.03.2023) — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/viewer/ekonomika-platnyh-uslug-513521#page/1>(дата обращения: 26.03.2023).

2 Коршунов, В. В. **Экономика организации (предприятия): учебник и практикум для вузов**/ В. В. Коршунов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 363 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16408-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530955> (дата обращения: 26.03.2023). — ISBN 978-5-534-11583-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/viewer/ekonomika-organizacii-predpriyatiya-530955#page/1>(дата обращения: 26.03.2023).

3 Мокий, М. С. **Экономика фирмы: учебник и практикум для вузов**/ М. С. Мокий, О. В. Азоева, В. С. Ивановский; под редакцией М. С. Мокия. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12884-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510682> (дата обращения: 26.03.2023) — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/viewer/ekonomika-firmy-510682#page/1>(дата обращения: 26.03.2023).

4 Чалдаева, Л. А. **Экономика организации: учебник и практикум для вузов** / Л. А. Чалдаева [и др.]; под редакцией Л. А. Чалдаевой, А. В. Шарковой. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 344 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14485-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511735> (дата обращения: 26.03.2023). — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/viewer/ekonomika-organizacii-511735#page/1>(дата обращения: 26.03.2023).

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1 Восколович, Н. А. **Экономика платных услуг: учебник и практикум для вузов**/ Н. А. Восколович. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 441 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14124-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513521> (дата обращения: 26.03.2023) — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/viewer/ekonomika-platnyh-uslug-513521#page/1>(дата обращения: 26.03.2023).

2 Коршунов, В. В. **Экономика организации (предприятия): учебник и практикум для вузов**/ В. В. Коршунов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 363 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16408-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530955> (дата обращения: 26.03.2023). — ISBN 978-5-534-11583-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/viewer/ekonomika-organizacii-predpriyatiya-530955#page/1>(дата обращения: 26.03.2023).

3 Мокий, М. С. **Экономика фирмы: учебник и практикум для вузов**/ М. С. Мокий, О. В. Азоева, В. С. Ивановский; под редакцией М. С. Мокия. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12884-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510682> (дата обращения: 26.03.2023) — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/viewer/ekonomika-firmy-510682#page/1>(дата обращения: 26.03.2023).

4 Чалдаева, Л. А. **Экономика организации: учебник и практикум для вузов** / Л. А. Чалдаева [и др.]; под редакцией Л. А. Чалдаевой, А. В. Шарковой. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 344 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14485-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511735> (дата обращения: 26.03.2023). — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/viewer/ekonomika-organizacii-511735#page/1>(дата обращения: 26.03.2023).

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

Черников, В. Г. **Сервисология**: учебное пособие для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 252 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13272-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519304> (дата обращения: 26.03.2023).

Бражников, М. А. **Сервисология**: учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519336> (дата обращения: 26.03.2023).

Горбашко, Е. А. **Управление качеством**: учебник для вузов / Е. А. Горбашко. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14539-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510566> (дата обращения: 26.03.2023).

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

Черников, В. Г. **Сервисология**: учебное пособие для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 252 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13272-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519304> (дата обращения: 26.03.2023).

Бражников, М. А. **Сервисология**: учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519336> (дата обращения: 26.03.2023).

Горбашко, Е. А. **Управление качеством**: учебник для вузов / Е. А. Горбашко. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14539-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510566> (дата обращения: 26.03.2023).