

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ НА ТРАНСПОРТЕ
Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Направленность программы (профиль)	Сервис в сфере транспорта
Квалификация выпускника	Бакалавр
Форма обучения	Очная
Цели освоения дисциплины	Целями освоения дисциплины «Сервисная деятельность на транспорте» являются: приобретение знаний в области сервисной деятельности; формирование умения решать теоретические и практические задачи в сервисной деятельности; становление навыков в профессиональной деятельности в сфере сервиса на транспорте.
Семестр (курс), в (на) котором изучается дисциплина	3, 4 семестры
Наименование части (блока) ОПОП ВО, к которой относится дисциплина	Часть, формируемая участниками образовательных отношений Блок 1. Дисциплины (модули)
Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины	УК-1; УК-3; УК-5; УК-8; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5
Трудоемкость дисциплины	10 зачетных единиц, 360 академических часов
Содержание дисциплины. Основные разделы (темы)	<p>Тема 1. Введение в дисциплину. Общие понятия сервисной деятельности.</p> <p>Тема 2. Организация обслуживания населения на транспорте.</p> <p>Тема 3. Обслуживание туристов на транспорте.</p> <p>Тема 4. Кадровая политика предприятия сервиса в сфере транспорта.</p> <p>Тема 5. Оплата труда на предприятии сервиса в сфере транспорта.</p> <p>Тема 6. Мотивация персонала на предприятии сервиса в сфере транспорта.</p> <p>Тема 7. Возникновение конфликтных ситуаций на предприятии сервиса и на борту воздушного суда и в авиакомпаниях.</p> <p>Тема 8. Формирование себестоимости услуг в сфере транспорта.</p> <p>Тема 9. Стратегии и методы ценообразования на предприятии сервиса в сфере транспорта.</p> <p>Тема 10. Проведение исследования предоставления услуг в сфере транспорта.</p> <p>Тема 11. Клиенты услуг на транспортном рынке и рынке авиаперевозок.</p> <p>Тема 12. Сегментация и позиционирование услуг в сфере транспорта и в авиакомпаниях.</p> <p>Тема 13. Сегментация рынка на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере грузовых</p>

Наименование дисциплины	СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ НА ТРАНСПОРТЕ
	<p>авиаперевозок.</p> <p>Тема 14. Основы бизнес-планирования в управлении цепями поставок на предприятии сервиса в сфере транспорта.</p> <p>Тема 15. Управление цепями поставок на предприятии сервиса в сфере транспорта.</p> <p>Тема 16. Технология бизнес-планирования в сфере сервиса в сфере транспорта.</p> <p>Тема 17. Охват рынка для предоставления сервиса в сфере транспорта.</p> <p>Тема 18. Стратегии организации оказания услуг в сфере транспорта, в том числе в авиакомпании.</p> <p>Тема 19. Проектирование видов услуг транспортной компании, в том числе в авиакомпании.</p> <p>Тема 20. Обслуживание пассажиров, клиентоориентированность в сфере транспорта.</p> <p>Тема 21. Контроль качества сервиса в транспортной компании, в том числе в авиакомпании.</p> <p>Тема 22. Безопасность сервисного обслуживания в сфере транспорта.</p> <p>Тема 23. Сервисная деятельность в сфере транспорта.</p> <p>Тема 24. Основы прогнозирования сервисной деятельности в сфере транспорта.</p> <p>Тема 25. Рекламные стратегии в сфере сервиса на транспорте.</p> <p>Тема 26. Оценка конкурентоспособности услуг в сфере транспорта.</p> <p>Тема 27. Коммуникации на предприятии сервиса в сфере транспорта.</p> <p>Тема 28. Разработка бренда сервисных услуг в авиакомпании.</p> <p>Тема 29. Маркетинговое позиционирование сервисной услуги аэропортового комплекса.</p> <p>Тема 30. Сервисные неавиационные услуги в деятельности аэропортового комплекса.</p> <p>Тема 31. Программ лояльности для развития в сфере транспорта.</p> <p>Тема 32. Процессы управления, организационная структура и производственный менеджмент сервисного предприятия на транспорте.</p> <p>Тема 33. Важнейшие разновидности социального менеджмента на сервисном предприятии на транспорте.</p> <p>Тема 34. Правовые основы транспортного обеспечения.</p> <p>Тема 35. Информационное сопровождение сервисных услуг с применением интернет-технологий.</p> <p>Тема 36. Транспортное обслуживание населения по программам комбинированных туров.</p> <p>Тема 37. Управление поведением потребителей на рынке транспортных услуг.</p>
Форма	промежуточной Экзамен - 3 семестр, экзамен - 4 семестр, курсовая работа -

Наименование дисциплины	СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ НА ТРАНСПОРТЕ
аттестации по итогам освоения дисциплины	4 семестр