



**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»**

**«УТВЕРЖДАЮ»**

Ректор

 Ю.Ю. Михальчевский

«30» мая 2023 года

**ПРОГРАММА ПРАКТИКИ**

**ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ (СЕРВИСНАЯ ПРАКТИКА)**

Направление подготовки

**43.03.01 Сервис**

Направленность программы (профиль)

**Сервис в сфере транспорта**

Квалификация выпускника

**Бакалавр**

Форма обучения

**заочная**

Санкт-Петербург

2023

## **1 Цели освоения производственной (сервисной практики)**

Цель освоения «Производственной (сервисной практики)» - приобретение обучающимися профессиональных умений и навыков по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», профилю «Сервис в сфере транспорта», опыта профессиональной деятельности, овладение сервисными операциями и технологиями, необходимыми для формирования универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций.

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

Задачами производственной (сервисной практики) являются:

- приобретение практических навыков применительно к профилю будущей работы, формирование умений и навыков применения правовых основ, корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей в рамках производственной (сервисной практики);

- формирование умений и навыков по профессиональной адаптации на рабочем месте, формирование умений и навыков по применению методов реализации технологий сервиса, осуществления социального взаимодействия с потребителем, формирование умений и навыков оказания услуг сервисной организации на различных видах транспорта;

- формирование умений и навыков по оказанию услуг в конкретных видах сервисной деятельности;

- формирование умений и навыков по применению методов поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе обслуживания в сфере транспорта;

- формирование умений и навыков по применению методов определения круга задач в процессе обслуживания в сфере транспорта; формирование умений и навыков по реализации своей роли в команде в процессе обслуживания в сфере транспорта; формирование умений и навыков по применению методов осуществления деловой коммуникации в процессе обслуживания в сфере транспорта; формирование умений и навыков по восприятию межкультурного разнообразия общества в процессе обслуживания в сфере транспорта;

- формирование умений и навыков по применению методов управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе обслуживания в сфере транспорта;

- формирование умений и навыков по применению методов поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности в процессе обслуживания в сфере транспорта;

- формирование умений и навыков по применению методов создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе обслуживания в сфере транспорта; формирование умений и навыков по применению механизма соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе обслуживания в сфере транспорта;
- формирование умений и навыков по применению механизма определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе обслуживания в сфере транспорта;
- формирование умений по применению механизма определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в сфере транспорта;
- формирование умений и навыков по применению механизма организации оценки качества оказания сервисных услуг на основе клиентоориентированных технологий в процессе обслуживания в сфере транспорта;
- формирование умений по осуществлению маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе обслуживания в сфере транспорта;
- формирование умений по применению методов определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе обслуживания в сфере транспорта;
- формирование умений и навыков по осуществлению поиска и применения необходимой нормативно-правовой документации для осуществления сервисной деятельности в сфере транспорта;
- формирование умений и навыков сервисного обслуживания, формирование умений и навыков определения специфики предоставления оказываемых услуг на транспорте;
- формирование умений и навыков по обеспечению требуемого качества процессов оказания услуг на транспорте с применением принципов работы современных информационных технологий;
- формирование умений и навыков по применению клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте;
- формирование умений и навыков по применению практических приемов управления проектами, по применению методов планирования и мониторинга деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте;
- формирование умений и навыков по выбору материальных ресурсов и оборудования для осуществления процесса сервиса;

- формирование умений и навыков по проведению переговоров с клиентами по претензионным случаям в сервисных организациях на транспорте;

- формирование умений и навыков по формированию и внедрению корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей, по соблюдению правил по охране труда и пожарной безопасности в процессе организации обслуживания на транспорте;

- формирование умений и навыков оценивания серьезности проявлений экстремизма и терроризма как угроз национальной безопасности России и всего мирового сообщества, понимания сущности государственной системы противодействия экстремизму и терроризму, в том числе в отраслевой сфере;

- формирование умений и навыков сбора и анализа материалов, необходимых для подготовки письменного отчета по итогам производственной (сервисной практики).

«Производственная (сервисная практика)» обеспечивает подготовку выпускника к сервисному и организационно-управленческому типу задач профессиональной деятельности.

### **3 Формы и способы проведения производственной (сервисной практики)**

Форма – непрерывная, в учебном графике выделен непрерывный период времени для проведения производственной (сервисной практики), производственная (сервисная практика) проводится в четвертом семестре.

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

### **4 Перечень планируемых результатов**

В процессе прохождения производственной (сервисной практики) обучающиеся должны овладеть следующими компетенциями, соответствующими профессиональным умениям и навыкам в соответствии с задачами производственной (сервисной практики):

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
УК-1	<b>Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач</b>

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
ИД <sup>1</sup> <sub>УК-1</sub>	Владеет методами поиска, критического анализа и синтеза информации
ИД <sup>2</sup> <sub>УК-1</sub>	Владеет механизмом системного подхода для решения поставленных задач
ИД <sup>3</sup> <sub>УК-1</sub>	Владеет навыками применения системного подхода для решения поставленных задач
<b>УК-2</b>	<b>Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>УК-2</sub>	Владеет методами определения круга задач в рамках поставленной цели
ИД <sup>2</sup> <sub>УК-2</sub>	Умеет выбирать оптимальные способы решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
ИД <sup>3</sup> <sub>УК-2</sub>	Владеет алгоритмом выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
<b>УК-3</b>	<b>Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>УК-3</sub>	Владеет методами осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде
ИД <sup>2</sup> <sub>УК-3</sub>	Умеет определять и реализовывать свою роль в команде
ИД <sup>3</sup> <sub>УК-3</sub>	Владеть навыками обеспечения социального взаимодействия
<b>УК-4</b>	<b>Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>УК-4</sub>	Владеет методами осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах
ИД <sup>2</sup> <sub>УК-4</sub>	Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации
ИД <sup>3</sup> <sub>УК-4</sub>	Владеет навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах)
<b>УК-5</b>	<b>Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>УК-5</sub>	Владеет методами восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
ИД <sup>2</sup> <sub>УК-5</sub>	Умеет применять особенности межкультурного разнообразия общества
ИД <sup>3</sup> <sub>УК-5</sub>	Владеет навыками решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества
<b>УК-6</b>	<b>Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>УК-6</sub>	Владеет методами управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни
ИД <sup>2</sup> <sub>УК-6</sub>	Умеет управлять своим временем, формировать траекторию саморазвития
ИД <sup>3</sup> <sub>УК-6</sub>	Владеет навыками реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования
<b>УК-7</b>	<b>Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>УК-7</sub>	Владеет методами поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности
ИД <sup>2</sup> <sub>УК-7</sub>	Умеет поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности
ИД <sup>3</sup> <sub>УК-7</sub>	Владеет навыками поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности
<b>УК-8</b>	<b>Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>УК-8</sub>	Владеет методами создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций
ИД <sup>2</sup> <sub>УК-8</sub>	Умеет создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций на транспорте
ИД <sup>3</sup> <sub>УК-8</sub>	Владеет навыками создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
	чрезвычайных ситуаций
<b>УК-9</b>	<b>Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>УК-9</sub>	Владеет основами экономической и финансовой грамотности, понимает сущность рациональной организации хозяйственной деятельности в современном обществе
ИД <sup>2</sup> <sub>УК-9</sub>	Экономически обосновывает принятые решения, в том числе в профессиональной деятельности
<b>УК-10</b>	<b>Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>УК-10</sub>	Оценивает серьезность порождаемых коррупцией проблем и угроз для стабильности и безопасности современного общества;
ИД <sup>2</sup> <sub>УК-10</sub>	Понимает сущность государственной антикоррупционной политики, в том числе в отраслевой сфере
ИД <sup>3</sup> <sub>УК-10</sub>	Оценивает серьезность проявлений экстремизма и терроризма как угроз национальной безопасности России и всего мирового сообщества, понимает сущность государственной системы противодействия экстремизму и терроризму, в том числе в отраслевой сфере
<b>ОПК-1</b>	<b>Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК-1</sub>	Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса
ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК-1</sub>	Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации
ИД <sup>3</sup> <sub>ОПК-1</sub>	Знает и умеет использовать технологические новации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности
<b>ОПК-2</b>	<b>Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК-2</sub>	Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности
ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК-2</sub>	Использует основные методы и приемы планирования, 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 <sup>3</sup> <sub>ОПК-2</sub>	Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности
<b>ОПК-3</b>	<b>Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК-3</sub>	Организует оценку качества оказания сервисных услуг на основе клиентоориентированных технологий
ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК-3</sub>	Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами
ИД <sup>3</sup> <sub>ОПК-3</sub>	Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством
<b>ОПК-4</b>	<b>Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК-4</sub>	Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов
ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК-4</sub>	Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий
ИД <sup>3</sup> <sub>ОПК-4</sub>	Формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг
<b>ОПК-5</b>	<b>Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК-5</sub>	Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий сервиса
ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК-5</sub>	Принимает экономически обоснованные управленческие решения
ИД <sup>3</sup> <sub>ОПК-5</sub>	Обеспечивает экономическую эффективность сервисной деятельности предприятия
<b>ОПК-6</b>	<b>Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК-6</sub>	Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной сфере
ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК-6</sub>	Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг
ИД <sup>3</sup> <sub>ОПК-6</sub>	Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями



Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
<b>ОПК-7</b>	<b>Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК-7</sub>	Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности
ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК-7</sub>	Соблюдает положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности
<b>ОПК-8</b>	<b>Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК-8</sub>	Понимает сущность и принципы работы современных информационных технологий
ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК-8</sub>	Использует современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности
<b>ПК-1</b>	<b>Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-1</sub>	Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг
ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-1</sub>	Участвует в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых
ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-1</sub>	Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий
<b>ПК-2</b>	<b>Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса с учетом запросов потребителей и с использованием клиентоориентированных технологий</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-2</sub>	Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания
ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-2</sub>	Применяет методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта
ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-2</sub>	Участвует в организационно- управленческой деятельности по

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
	обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в сфере транспорта
<b>ПК-3</b>	<b>Способен к разработке технологии процесса сервиса, обеспечению формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей и организации процесса улучшения качества оказания транспортных услуг</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-3</sub>	Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса, проводит переговоры с клиентами по претензионным случаям и определяет причины возникновения претензий
ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-3</sub>	Применяет методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства
ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-3</sub>	Учитывает требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса

### **Планируемые результаты изучения дисциплины:**

Знать:

– методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе сервисного обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>УК-1</sub>); механизм системного подхода в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>УК-1</sub>); механизм применения системного подхода в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>УК-1</sub>);

– методы определения круга задач в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>УК-2</sub>); механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>УК-2</sub>); алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе обслуживания в

сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>УК-2</sub>);

– методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>УК-3</sub>); механизм определения и реализации своей роли в команде в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>УК-3</sub>); механизм обеспечения социального взаимодействия в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>УК-3</sub>);

– методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>УК-4</sub>); механизм осуществления деловой коммуникации в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>УК-4</sub>); механизм осуществления деловой коммуникации в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>УК-4</sub>);

– методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>УК-5</sub>); механизм применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>УК-5</sub>); механизм решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>УК-5</sub>);

– методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>УК-6</sub>); механизм управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>УК-6</sub>); механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>УК-6</sub>);

– методы поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной

деятельности в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>УК-7</sub>); механизм поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>УК-7</sub>); механизм реализации поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>УК-7</sub>);

– методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>УК-8</sub>); механизм реализации безопасных условий жизнедеятельности в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>УК-8</sub>); механизм формирования безопасных условий обслуживания пассажиров в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>УК-8</sub>);

- основы экономической и финансовой грамотности, понимает сущность рациональной организации хозяйственной деятельности в современном обществе в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>УК-9</sub>); методика экономического обоснования принятых решений, в том числе в профессиональной деятельности в сфере транспорта в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>УК-9</sub>);

- методику оценки серьезности порождаемых коррупцией проблем и угроз для стабильности и безопасности современного общества в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>УК-10</sub>); сущность государственной антикоррупционной политики, в том числе в отраслевой сфере в сфере транспорта в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>УК-10</sub>); Проявления экстремизма и терроризма как угроз национальной безопасности России и всего мирового сообщества, понимает сущность государственной системы противодействия экстремизму и терроризму, в том числе в отраслевой сфере (ИД<sup>3</sup><sub>УК-10</sub>);

– механизм определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-1</sub>); механизм осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в рамках решения задач

производственной (сервисной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-1</sub>); механизм использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-1</sub>);

– механизм определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-2</sub>); методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-2</sub>); механизм осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-2</sub>);

– механизм организации оценки качества оказания сервисных услуг на основе клиентоориентированных технологий в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-3</sub>); механизм обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-3</sub>); механизм обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-3</sub>);

– методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-4</sub>); методы продвижения и продажи сервисного продукта в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-4</sub>); механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-4</sub>);

– методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-5</sub>); механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-5</sub>); механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-5</sub>);

– механизм осуществления поиска и применения необходимой нормативно-правовой документации в процессе обслуживания в сфере

сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-6</sub>); механизм соблюдения законодательства Российской Федерации о предоставлении услуг в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-6</sub>); механизм обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-6</sub>);

– механизм соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-7</sub>); механизм соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-7</sub>);

– сущность и принципы работы современных информационных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-8</sub>); современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-8</sub>);

– механизм применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-1</sub>); методы разработки системы клиентских отношений и организации процесса сервисного обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-1</sub>); методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-1</sub>);

– механизм применения теоретических знаний и практических навыков управления проектами в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-2</sub>); методы и этапы управления туристско-рекреационными проектами, методы и этапы планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-2</sub>); этапы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных

проектов в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-2</sub>);

– алгоритм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, методы проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-3</sub>); методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей в сфере сервиса на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-3</sub>); методы учета требований производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-3</sub>);

Уметь:

– применять методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе сервисного обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>УК-1</sub>); применять механизм системного подхода в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>УК-1</sub>); использовать механизм применения системного подхода в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>УК-1</sub>);

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

– применять методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>УК-3</sub>); применять механизм определения и реализации своей роли в команде в процессе обслуживания в сфере

сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>УК-3</sub>); применять механизм обеспечения социального взаимодействия в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>УК-3</sub>);

– применять методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>УК-4</sub>); применять механизм осуществления деловой коммуникации в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>УК-4</sub>); применять механизм осуществления деловой коммуникации в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>УК-4</sub>);

– применять методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>УК-5</sub>); использовать механизм применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>УК-5</sub>); применять механизм решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>УК-5</sub>);

– применять методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>УК-6</sub>); применять механизм управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>УК-6</sub>); применять механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>УК-6</sub>);

– применять методы поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>УК-7</sub>); применять механизм поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной



практики) (ИД<sup>2</sup><sub>УК-7</sub>); применять механизм реализации поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>УК-7</sub>);

– применять методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>УК-8</sub>); применять механизм реализации безопасных условий жизнедеятельности в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>УК-8</sub>); применять механизм формирования безопасных условий обслуживания пассажиров в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>УК-8</sub>);

- применять основы экономической и финансовой грамотности, понимает сущность рациональной организации хозяйственной деятельности в современном обществе в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>УК-9</sub>); применять методику экономического обоснования принятых решений, в том числе в профессиональной деятельности в сфере транспорта в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>УК-9</sub>);

- применять методику оценки серьезности порождаемых коррупцией проблем и угроз для стабильности и безопасности современного общества в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>УК-10</sub>); использовать основы государственной антикоррупционной политики, в том числе в отраслевой сфере в сфере транспорта в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>УК-10</sub>); Оценивать серьезность проявлений экстремизма и терроризма как угроз национальной безопасности России и всего мирового сообщества, понимать сущность государственной системы противодействия экстремизму и терроризму, в том числе в отраслевой сфере (ИД<sup>3</sup><sub>УК-10</sub>);

– применять механизм определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-1</sub>); применять механизм осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-1</sub>); применять механизм использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в

сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-1</sub>);

– применять механизм определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-2</sub>); применять методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-2</sub>); применять механизм осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-2</sub>);

– применять механизм организации оценки качества оказания сервисных услуг на основе клиентоориентированных технологий в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-3</sub>); применять механизм обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-3</sub>); применять механизм обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-3</sub>);

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

– применять методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-5</sub>); применять механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-5</sub>); применять механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-5</sub>);

– применять механизм осуществления поиска и использования необходимой нормативно-правовой документации в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-6</sub>); применять механизм соблюдения законодательства Российской Федерации о предоставлении услуг в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-6</sub>); применять механизм обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-6</sub>);

– применять механизм соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-7</sub>); применять механизм соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-7</sub>);

– применять принципы работы современных информационных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-8</sub>); применять современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-8</sub>);

– использовать механизм применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-1</sub>); применять методы разработки системы клиентских отношений и организации процесса сервисного обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-1</sub>); применять методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-1</sub>);

– использовать механизм применения теоретических знаний и практических навыков управления проектами в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-2</sub>); использовать методы и этапы управления туристско-рекреационными проектами, использовать методы и этапы планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в

процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-2</sub>); применять этапы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-2</sub>);

– применять алгоритм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, применять методы проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-3</sub>); применять методы разработки и использования типовых технологических процессов, применять методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей в сфере сервиса на транспорте, применять методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-3</sub>); применять методы учета требований производственной дисциплины, применять правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-3</sub>);

Владеть:

– способностью применять методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе сервисного обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>УК-1</sub>); способностью применять механизм системного подхода в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>УК-1</sub>); способностью использовать механизм применения системного подхода в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>УК-1</sub>);

– способностью применять методы определения круга задач в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>УК-2</sub>); способностью применять механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>УК-2</sub>); способностью применять алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе обслуживания в

сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>УК-2</sub>);

– способностью применять методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>УК-3</sub>); способностью применять механизм определения и реализации своей роли в команде в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>УК-3</sub>); способностью применять механизм обеспечения социального взаимодействия в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>УК-3</sub>);

– способностью применять методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>УК-4</sub>); способностью применять механизм осуществления деловой коммуникации в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>УК-4</sub>); способностью применять механизм осуществления деловой коммуникации в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>УК-4</sub>);

– способностью применять методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>УК-5</sub>); способностью использовать механизм применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>УК-5</sub>); способностью применять механизм решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>УК-5</sub>);

– способностью применять методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>УК-6</sub>); способностью применять механизм управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>УК-6</sub>); способностью применять механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в

процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>УК-6</sub>);

– способностью применять методы поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>УК-7</sub>); способностью применять механизм поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>УК-7</sub>); способностью применять механизм реализации поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>УК-7</sub>);

– способностью применять методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>УК-8</sub>); способностью применять механизм реализации безопасных условий жизнедеятельности в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>УК-8</sub>); способностью применять механизм формирования безопасных условий обслуживания пассажиров в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>УК-8</sub>);

- способностью применять основы экономической и финансовой грамотности, понимает сущность рациональной организации хозяйственной деятельности в современном обществе в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>УК-9</sub>); способностью применять методику экономического обоснования принятых решений, в том числе в профессиональной деятельности в сфере транспорта в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>УК-9</sub>);

- применять методику оценки серьезности порождаемых коррупцией проблем и угроз для стабильности и безопасности современного общества в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>УК-10</sub>); использовать основы государственной антикоррупционной политики, в том числе в отраслевой сфере в сфере транспорта в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>УК-10</sub>); Навыками оценивания серьезности проявлений экстремизма и терроризма как угроз национальной безопасности России и всего мирового сообщества, понимания сущности государственной

системы противодействия экстремизму и терроризму, в том числе в отраслевой сфере (ИД<sup>3</sup><sub>УК-10</sub>);

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

– способностью применять механизм определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-2</sub>); способностью применять методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-2</sub>); способностью применять механизм осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-2</sub>);

– способностью применять механизм организации оценки качества оказания сервисных услуг на основе клиентоориентированных технологий в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-3</sub>); способностью применять механизм обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-3</sub>); способностью применять механизм обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-3</sub>);

– способностью применять методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-4</sub>); способностью применять методы продвижения и продажи сервисного продукта в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-4</sub>); способностью применять механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-4</sub>);

– способностью применять методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-5</sub>); способностью применять механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-5</sub>); способностью применять механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-5</sub>);

– способностью применять механизм осуществления поиска и использования необходимой нормативно-правовой документации в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-6</sub>); способностью применять механизм соблюдения законодательства Российской Федерации о предоставлении услуг в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-6</sub>); способностью применять механизм обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-6</sub>);

– способностью применять механизм соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-7</sub>); способностью применять механизм соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-7</sub>);

– навыками применения принципов работы современных информационных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-8</sub>); навыками применения современных информационных технологий для решения задач профессиональной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-8</sub>);

– способностью применять механизм применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-1</sub>); способностью применять методы



разработки системы клиентских отношений и организации процесса сервисного обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-1</sub>); способностью применять методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-1</sub>);

– способностью применять механизм применения теоретических знаний и практических навыков управления проектами в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-2</sub>); способностью применять методы и этапы управления туристско-рекреационными проектами, способностью применять методы и этапы планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-2</sub>); способностью применять этапы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-2</sub>);

– способностью применять алгоритм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, способностью применять методы проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-3</sub>); способностью применять методы разработки и использования типовых технологических процессов, способностью применять методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей в сфере сервиса на транспорте, способностью применять методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-3</sub>); способностью применять методы учета требований производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-3</sub>).

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

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

Экономика и предпринимательство

Менеджмент в сервисе

Экономика предприятия сервиса

Безопасность жизнедеятельности

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

Организация предпринимательской деятельности в сфере сервиса на транспорте

Управление предприятиями сервиса на транспорте

Сервисная деятельность на транспорте

Психология и социология управления сервисной деятельностью в транспортной сфере

Экономика инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов

Экономика сервисного обслуживания аэропортов

Общезыическая и специальная физическая подготовка

Адаптивная физическая культура

Спортивная подготовка

Научно-исследовательская работа обучающегося

Профессионально-ориентированный английский язык

Учебная (ознакомительная практика)

Программа Воспитания

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

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

Организация предпринимательской деятельности в сфере сервиса на транспорте

Экономика труда и эргономика

Маркетинг

Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте

Психология и социология управления сервисной деятельностью в транспортной сфере

Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне

Индустрия гостеприимства в сфере транспорта

Технические средства предприятий сервиса на воздушном транспорте

Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в транспортной сфере  
 Общефизическая и специальная физическая подготовка  
 Адаптивная физическая культура  
 Спортивная подготовка  
 Научно-исследовательская работа обучающегося  
 Профессионально-ориентированный английский язык  
 Производственная (организационно-управленческая практика)

Производственная (сервисная практика) проводится на 2 курсе (в 4 семестре).

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

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

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

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

<b>№ п/п</b>	<b>Разделы (этапы) практики</b>	<b>Содержание разделов (этапов) практики</b>
1	Подготовительный этап	<ul style="list-style-type: none"> <li>- организационные мероприятия, связанные с прохождением производственной (сервисной практики), ознакомление с порядком проведения практики;</li> <li>- прохождение инструктажа по технике безопасности;</li> <li>- проведение экскурсий по сервисному предприятию;</li> </ul>
2	Производственный этап	<ul style="list-style-type: none"> <li>- формирование умений и сервисных навыков анализа организационной структуры соответствующей сервисной организации, а также специфики оказываемых услуг в контактной зоне сервисной организации на транспорте, услуг сервисной организации транспорта в рамках решения задач производственной (сервисной практики);</li> <li>- освоение методов поиска, критического</li> </ul>

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Содержание разделов (этапов) практики
		<p>анализа и синтеза информации в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте; формирование умений и сервисных навыков по освоению механизма системного подхода для решения поставленных задач в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте и механизма применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- формирование умений и сервисных навыков по применению методов определения круга задач в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте, по применению механизма выбора оптимальных способов решения задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в рамках решения задач производственной (сервисной практики);</li> <li>- формирование умений и сервисных навыков по применению методов осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в рамках решения задач производственной (сервисной практики);</li> <li>- формирование умений и сервисных навыков по освоению методов осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики);</li> <li>- формирование умений и сервисных навыков на основе участия в применении методов восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте и с механизмом их применения в процессе решения производственных конфликтов в рамках решения задач производственной (сервисной практики);</li> <li>- формирование умений и сервисных навыков по</li> </ul>

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Содержание разделов (этапов) практики
		<p>освоению методов управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- освоение методов поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики);</li> <li>- освоение методов создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики);</li> <li>- формирование умений и сервисных навыков в применении механизма определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики);</li> <li>- формирование умений и сервисных навыков по освоению механизма определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики); формирование умений и сервисных навыков по освоению методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса на транспорте;</li> <li>формирование умений и сервисных навыков по освоению механизма осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики);</li> <li>- формирование умений и сервисных навыков по освоению механизма организации оценки</li> </ul>

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Содержание разделов (этапов) практики
		<p>качества оказания сервисных услуг на основе клиентоориентированных технологий в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте; участие в применении механизма обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- формирование умений и сервисных навыков по освоению методов осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте; освоение методов продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте; формирование умений и сервисных навыков по освоению механизма формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики);</li> <li>- освоение методов определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте; формирование умений и сервисных навыков по освоению механизма принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте; ознакомление с основами механизма обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики);</li> <li>- формирование умений и сервисных навыков по поиску и применению необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в</li> </ul>

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Содержание разделов (этапов) практики
		<p>сфере в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте; освоение механизма обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- освоение методов соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики);</li> <li>- формирование умений и сервисных навыков по применению клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики);</li> <li>формирование умений и сервисных навыков по применению механизма разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики);</li> <li>- освоение практических приемов управления проектами в сфере обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики);</li> <li>освоение методов управления туристско-рекреационными проектами, освоение методов планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики);</li> <li>- формирование умений и сервисных навыков по применению механизма выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса на транспорте; формирование умений и сервисных навыков по применению механизма проведения переговоров с клиентами</li> </ul>

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Содержание разделов (этапов) практики
		<p>по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики);</p> <p>формирование умений и сервисных навыков по применению методов разработки и использования типовых технологических процессов, освоение методов формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей в сфере сервиса на транспорте; освоение методов разработки комплекса мероприятий по соблюдению требований производственной дисциплины, по соблюдению правил по охране труда и пожарной безопасности в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики);</p> <p>- формирование умений и сервисных навыков по применению основ экономической и финансовой грамотности и методики экономического обоснования принятых решений, в том числе в профессиональной деятельности в сфере транспорта в рамках решения задач производственной (сервисной практики);</p> <p>- формирование умений и сервисных навыков по применению государственной антикоррупционной политики и методики оценки серьезности порождаемых коррупцией проблем и угроз для стабильности и безопасности современного общества в сфере транспорта в рамках решения задач производственной (сервисной практики);</p> <p>- формирование умений и сервисных навыков по применению принципов работы современных информационных технологий в сфере транспорта в рамках решения задач производственной (сервисной практики);</p>
3	Этап обработки и анализа полученной информации	- определение направлений деятельности сервисной организации и ее структурных подразделений (отделов) по оказанию услуг на транспорте в рамках решения задач



№ п/п	Разделы (этапы) практики	Содержание разделов (этапов) практики
		производственной (сервисной практики); - работа с документами сервисной организации; - анализ и обработка информации, полученной в процессе производственной (сервисной практики); - сбор, обработка и анализ научно - технической информации в соответствующей сервисной организации на транспорте, полученной в процессе производственной (сервисной практики); - подготовка письменного отчета по итогам производственной (сервисной практики);
4	Итоговый этап	- составление и защита отчета о прохождении производственной (сервисной практики).

## 8 Формы отчетности

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

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

Отчет по производственной (сервисной практики) должен содержать:

- сведения о сервисной организации в сфере транспорта, ее структуре, продукции и услугах;

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

- сведения о приобретенных умениях и сервисных навыках работы в организациях воздушного транспорта с использованием коммуникативных, организационных и информационных и других технологиях, применяемых в сервисных организациях в сфере транспорта, предусмотренных программой производственной (сервисной практики);

- сведения о проведении количественной и качественной оценки работы сервисной организации на основе анализа конкурентоспособности

сервисной организации, анализа рынка сервисных услуг на транспорте, предусмотренных программой производственной (сервисной практики).

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

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

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

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

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

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

### **9.2 Описание критериев оценивания уровня сформированности компетенций обучающихся**

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

<b>Шкала оценивания</b>	<b>Характеристика сформированных компетенций</b>
Зачтено на «Отлично»	<p>— обучающийся глубоко и всесторонне усвоил материал при прохождении производственной (сервисной практики) в сервисных организациях транспорта;</p> <p>— уверенно, логично, последовательно и грамотно излагает материал;</p> <p>— научился делать выводы и обобщения;</p> <p>— содержание письменного отчета по производственной (сервисной практики) обучающегося полностью соответствует требованиям к нему;</p> <p>— обучающийся соблюдает требования к оформлению отчета по производственной (сервисной практики);</p> <p>— обучающийся четко выделяет основные результаты своей профессиональной деятельности в рамках решения задач производственной (сервисной практики);</p> <p>— обучающийся ясно и аргументировано излагает сервисные технологии, применяемые в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики);</p> <p>— присутствует четкость в ответах обучающегося на поставленные вопросы в рамках решения задач производственной (сервисной практики);</p> <p>— обучающийся точно и грамотно использует профессиональную терминологию при защите отчета по производственной (сервисной практики), такие как «сервис», «сервисные технологии», этапы и процедуры предоставления сервиса; социально-экономические показатели, характеризующие сервисную деятельность на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики);</p> <p>— владеет методикой оценки уровня конкурентоспособности сервисной организации на транспорте, анализирует рынок сервисных услуг в рамках решения задач производственной (сервисной практики);</p> <p>— владеет методикой выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса на транспорте; владеет механизмом проведения</p>

<b>Шкала оценивания</b>	<b>Характеристика сформированных компетенций</b>
	<p>переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в рамках решения задач производственной (сервисной практики);</p> <p>— владеет методикой формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей в сфере сервиса на транспорте; владеет методами разработки комплекса мероприятий по соблюдению требований производственной дисциплины, по соблюдению правил по охране труда и пожарной безопасности в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (сервисной практики);</p>
<p>Зачтено на «Хорошо»</p>	<p>— обучающийся всесторонне усвоил материал при прохождении производственной (сервисной практики);</p> <p>— уверенно, логично, последовательно и грамотно излагает материал;</p> <p>— делает выводы и обобщения;</p> <p>— содержание отчета по производственной (сервисной практики) обучающегося полностью соответствует требованиям к нему;</p> <p>— обучающийся соблюдает требования к оформлению отчета по производственной (сервисной практики);</p> <p>— обучающийся выделяет основные результаты своей профессиональной деятельности;</p> <p>— обучающийся аргументировано излагает материал;</p> <p>— присутствует четкость в ответах обучающегося на поставленные вопросы;</p> <p>— обучающийся грамотно использует профессиональную терминологию при защите отчета с некоторыми неточностями в ответах;</p>
<p>Зачтено на «Удовлетворительно»</p>	<p>— обучающийся усвоил материал при прохождении производственной (сервисной практики);</p> <p>— излагает материал и делает выводы не четко;</p> <p>— содержание отчета по производственной (сервисной практики) обучающегося не полностью соответствует требованиям к нему;</p> <p>— обучающийся не до конца соблюдает требования к оформлению отчета по производственной (сервисной практики);</p>

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

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

– Положение о порядке проведения текущего контроля успеваемости и о порядке проведения промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета;

– Положение о практической подготовке обучающихся, осваивающих образовательные программы высшего образования – программы бакалавриата, специалитета, магистратуры.

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

1. Цели и миссия в конкретной сервисной организации, предоставляющей услуги на различных видах транспорта (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) раскрыть на конкретном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

2. Сущность и структура в конкретной сервисной организации, её организационная структура на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

3. Жизненный цикл организаций сервисного обслуживания в конкретной сервисной организации на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

4. Жизненный цикл товаров и услуг в процессе организации сервисного обслуживания на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

5. Солидарность в борьбе с терроризмом и проявлениями национальной нетерпимости (на примере анализа реальной ситуации в конкретном коллективе сервисной организации (на выбор обучающегося)).

6. Историческая, социальная и политическая значимость победы Советского народа в Великой отечественной войне (на конкретном примере анализа реальной ситуации в сервисной организации (на выбор обучающегося)).

7. Негативное воздействие на здоровье алкогольной и наркотической зависимости (на примере анализа реальной ситуации в конкретном коллективе сервисной организации (на выбор обучающегося)).

8. Необходимость участия в спортивной, научно-

исследовательской, природоохранной и культурно-массовой деятельности как один из элементов проявления активной жизненной позиции (на примере анализа реальной ситуации в конкретном коллективе сервисной организации (на выбор обучающегося).

9. Организационная культура в конкретной сервисной организации на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

10. Характер организационной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания в конкретной сервисной организации на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания): борьба, достижение, изменение, расширение, зрелость, удовлетворенность собой, ориентация на сложившиеся структуры, ориентация на перемены - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

11. Формирование имиджа в конкретной сервисной организации на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) благодаря продаже сервисных услуг - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

12. Внутренние и внешние факторы, влияющие на процесс сервисного обслуживания в конкретной сервисной организации на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

13. Технологии сервисного обслуживания в конкретной сервисной организации на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

14. Локальные нормативно-правовые акты в конкретной сервисной организации на транспорте (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

15. Контактная зона сервисного обслуживания, организуемая в конкретной сервисной организацией на транспорте (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном

предприятия, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

16. Структура затрат в конкретной организации сервисного обслуживания на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

17. Информационно-коммуникативные технологии, обеспечивающие процесс сервисного обслуживания в конкретной сервисной организации на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

18. Организация работы персонала, координация его действий в процессе сервисного обслуживания в конкретной сервисной организации на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

19. Особенности работы в трудовом коллективе в процессе сервисного обслуживания в конкретной сервисной организации на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

20. Виды мотивации персонала, применяемые в организациях сервисного обслуживания в конкретной сервисной организации на транспорте (на железнодорожном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

21. Особенности применения российских и международных стандартов сервисного обслуживания в конкретной сервисной организации на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

22. Этапы обеспечения безопасности пассажиров в процессе сервисного обслуживания в конкретной сервисной организации на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической



фирме, на предприятии общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

23. Этапы обеспечения качества услуг, реализуемых в процессе сервисного обслуживания в конкретной сервисной организации на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

24. Этапы реализации механизма разработки сервисного продукта в конкретной сервисной организации на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

25. Этапы планирования производственно-хозяйственной деятельности конкретной сервисной организации аэровоздушного комплекса (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

26. Этапы обеспечения коммуникации в устной и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в конкретной сервисной организации на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

27. Этапы обеспечения особенностей социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в процессе межличностного и межкультурного взаимодействия с клиентами в конкретной сервисной организации на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

28. Этапы обеспечения техники безопасности производственного персонала в конкретной сервисной организации на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

29. Этапы и методы обеспечения защиты производственного персонала в конкретной сервисной организации на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном

транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания), клиентов и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

30. Этапы обеспечения социального взаимодействия в команде в конкретной сервисной организации на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

31. Этапы обеспечения адаптации конкретной технологической новации в конкретной сервисной организации на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

32. Этапы обеспечения конкретной функции управления сервисной деятельностью в конкретной сервисной организации на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

33. Этапы применения основных технологий обслуживания с учетом запросов потребителей, этапы применения методики использования клиентоориентированной технологии в конкретной сервисной организации на транспорте (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

34. Этапы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в конкретной сервисной организации на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

35. Этапы организации продаж и продвижения сервисных продуктов в конкретной сервисной организации на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

36. Этапы обеспечения социального взаимодействия в процессе обслуживания в конкретной сервисной организации на транспорте (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

37. Этапы и методы обеспечения восприятия межкультурного разнообразия общества в процессе обслуживания в конкретной сервисной организации на транспорте (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

38. Этапы и методы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе обслуживания в конкретной сервисной организации на транспорте (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

39. Этапы и методы обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности в процессе обслуживания в конкретной сервисной организации на транспорте (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

40. Этапы и методы создания, поддержки и реализации безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе обслуживания в конкретной сервисной организации на транспорте (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

41. Этапы и методы определения потребности в конкретной технологической новации в процессе обслуживания в конкретной сервисной организации на транспорте (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

42. Этапы, методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности конкретной сервисной организации на транспорте (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в

туристической фирме, на предприятии общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

43. Этапы осуществления контроля деятельности конкретной сервисной организации на транспорте (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

44. Этапы организации оценки качества оказания конкретной сервисной услуги на основе клиентоориентированных технологий в процессе обслуживания в конкретной сервисной организации на транспорте (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

45. Этапы обеспечения требуемого качества процессов оказания конкретной услуги в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе обслуживания в конкретной сервисной организации на транспорте (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

46. Этапы и методы осуществления мотивации потребителей и конкурентов в процессе обслуживания в конкретной сервисной организации на транспорте (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

47. Этапы и методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью конкретной интернет технологии в процессе обслуживания в конкретной сервисной организации на транспорте (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

48. Этапы формирования специализированного канала сбыта конкретного сервисного продукта и услуги в процессе обслуживания в конкретной сервисной организации на транспорте (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

49. Этапы и методы определения, анализа и оценки реальных производственно-экономических показателей в процессе обслуживания в

конкретной сервисной организации на транспорте (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

50. Этапы обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности в процессе обслуживания в конкретной сервисной организации на транспорте (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

51. Этапы применения локальных нормативно-правовых актов в процессе обслуживания в конкретной сервисной организации на транспорте (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

52. Этапы обеспечения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе обслуживания в конкретной сервисной организации на транспорте (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

53. Этапы обеспечения соблюдения локальных нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе обслуживания в конкретной сервисной организации на транспорте (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

54. Этапы обеспечения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности в конкретной сервисной организации в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в процессе обслуживания на транспорте (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

55. Этапы разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе обслуживания на примере оказания конкретной услуги в конкретной сервисной организации

на транспорте (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

56. Этапы и методы планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в процессе обслуживания на примере оказания конкретной услуги в конкретной сервисной организации на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

57. Этапы обеспечения реализации реального туристско-рекреационного проекта в конкретной сервисной организации на транспорте (гостиничном предприятии, туристической фирмы, предприятия общественного питания) в процессе обслуживания в сфере транспорта (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

58. Этапы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса на примере оказания конкретной услуги в конкретной сервисной организации на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

59. Этапы проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе обслуживания на примере оказания конкретной услуги в конкретной сервисной организации на транспорте (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

60. Этапы разработки и использования конкретного технологического процесса на примере оказания конкретной услуги в конкретной сервисной организации на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

61. Этапы и методы формирования и внедрения конкретного корпоративного стандарта и регламента процессов обслуживания потребителей на примере оказания конкретной услуги в конкретной

сервисной организации на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

62. Этапы и методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства на примере оказания конкретной услуги в конкретной сервисной организации на транспорте (на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) в процессе обслуживания в сфере транспорта (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

63. Этапы и методы разработки комплекса конкретных мероприятий по соблюдению требований производственной дисциплины, конкретных мероприятий по соблюдению правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе обслуживания на примере оказания конкретной услуги в конкретной сервисной организации на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

64. Методы применения основ экономической и финансовой грамотности и методики экономического обоснования принятых решений, в том числе в профессиональной деятельности в процессе оказания конкретной сервисной услуги в сервисной организации (на выбор обучающегося).

65. Методы применения государственной антикоррупционной политики и методики оценки серьезности порождаемых коррупцией проблем и угроз для стабильности и безопасности современного общества в сфере транспорта в процессе оказания конкретной сервисной услуги в сервисной организации (на выбор обучающегося).

66. Методы оценки серьезности проявлений экстремизма и терроризма как угроз национальной безопасности России и всего мирового сообщества, сущности государственной системы противодействия экстремизму и терроризму, в том числе в отраслевой сфере;

67. Методы применения принципов работы современных информационных технологий в сфере транспорта в процессе оказания конкретной сервисной услуги в сервисной организации (на выбор обучающегося).

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

1. Охарактеризуйте влияние этико-профессиональных качеств сотрудника сервисной организации на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) в процессе обслуживания потребителей на примере оказания конкретной сервисной услуги в сервисной организации (на выбор обучающегося).

2. Охарактеризуйте основные экономические показатели на предприятии на примере оказания конкретной услуги в конкретной сервисной организации на транспорте (железнодорожного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) в конкретной сервисной организации (на выбор обучающегося)

3. Охарактеризуйте этапы разработки технологии процесса сервисной услуги с учетом требований потребителя и аспектов делового этикета на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) в процессе обслуживания потребителей на примере оказания конкретной сервисной услуги в сервисной организации (на выбор обучающегося).

4. Охарактеризуйте этапы технологии организации контактной зоны в конкретной сервисной организации на транспорте (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

5. Охарактеризуйте этапы осуществления коммуникации в процессе межличностного и межкультурного взаимодействия с потребителями на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) в процессе обслуживания потребителей на примере оказания конкретной сервисной услуги в сервисной организации (на выбор обучающегося).

6. Охарактеризуйте этапы диверсификации сервисной деятельности в процессе обслуживания на примере оказания конкретной сервисной услуги в конкретной сервисной организации на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).



7. Охарактеризуйте этапы решения стандартных задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений, а также источники получения профессиональной информации в процессе обслуживания потребителей на примере оказания конкретной сервисной услуги в сервисной организации на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

8. Охарактеризуйте правовые методы защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий на примере оказания конкретной сервисной услуги в конкретной сервисной организации на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

9. Охарактеризуйте этапы решения конфликтной ситуации в процессе сервисной деятельности на примере оказания конкретной сервисной услуги в конкретной сервисной организации на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

10. Охарактеризуйте этапы разработки технологии процесса сервиса и этапы внедрения клиентоориентированной технологии в конкретной организации сервиса на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) в процессе обслуживания потребителей на примере оказания конкретной сервисной услуги в сервисной организации (на выбор обучающегося).

11. Охарактеризуйте этапы выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе обслуживания на примере оказания конкретной сервисной услуги в конкретной сервисной организации на транспорте (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) на примере оказания конкретной сервисной услуги в сервисной организации (на выбор обучающегося).

12. Охарактеризуйте формы взаимодействия в контактной зоне в процессе согласования с потребителем формы и объема оказываемой конкретной услуги в конкретной сервисной организации на транспорте (на

железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

13. Охарактеризуйте этапы организации командного взаимодействия в сфере обслуживания в конкретной сервисной организации на транспорте (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) с учетом удовлетворения социальных, этнических и культурных запросов потребителей в рамках оказания конкретной сервисной услуги в сервисной организации (на выбор обучающегося).

14. Охарактеризуйте этапы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе обслуживания на примере оказания конкретной сервисной услуги в конкретной сервисной организации на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

15. Охарактеризуйте этапы технологии процесса сервисного обслуживания на примере оказания конкретной сервисной услуги в конкретной сервисной организации на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) с учетом требований потребителя, учитывая ограничения нормативно-правовых актов в рамках оказания конкретной сервисной услуги в сервисной организации (на выбор обучающегося).

16. Охарактеризуйте этапы организации контактной зоны предприятия на примере оказания конкретной сервисной услуги в конкретной сервисной организации на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания), учитывая нормативные стандарты в рамках оказания конкретной сервисной услуги в сервисной организации (на выбор обучающегося).

17. Охарактеризуйте конкретные интернет-технологии, применяемые для продвижения конкретной сервисной услуги в конкретной сервисной организации на транспорте (на выбор обучающегося) в сфере воздушного транспорта (железнодорожного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) в рамках оказания конкретной сервисной услуги в сервисной организации (на выбор обучающегося).

18. Охарактеризуйте этапы и методы поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности в процессе обслуживания на примере оказания конкретной сервисной услуги в конкретной сервисной организации на транспорте (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) в рамках оказания конкретной сервисной услуги в сервисной организации (на выбор обучающегося).

19. Охарактеризуйте этапы поиска, анализа и синтеза необходимой информации и охарактеризуйте эту необходимую информацию в процессе оказания конкретной сервисной услуги (на выбор обучающегося) в сфере транспорта (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) в рамках оказания конкретной сервисной услуги в сервисной организации (на выбор обучающегося).

20. Охарактеризуйте этапы применения системного подхода в процессе решений поставленных задач в рамках оказания конкретной сервисной услуги (на выбор обучающегося) в сфере транспорта (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) в рамках оказания конкретной сервисной услуги в сервисной организации (на выбор обучающегося).

21. Охарактеризуйте методы и этапы определения круга задач в процессе оказания конкретной сервисной услуги (на выбор обучающегося) в сфере транспорта (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) в рамках оказания услуги в реальной сервисной организации (на выбор обучающегося).

22. Охарактеризуйте этапы выбора способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе оказания конкретной сервисной услуги (на выбор обучающегося) в сфере транспорта (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) в рамках оказания услуги в реальной сервисной организации (на выбор обучающегося).

23. Охарактеризуйте этапы определения ресурсов и ограничений в процессе оказания конкретной сервисной услуги (на выбор обучающегося) в сфере транспорта (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) в рамках

оказания услуги в реальной сервисной организации (на выбор обучающегося).

24. Охарактеризуйте этапы осуществления социального командного взаимодействия в процессе оказания конкретной сервисной услуги (на выбор обучающегося) в сфере транспорта (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) в рамках оказания услуги в реальной сервисной организации (на выбор обучающегося).

25. Охарактеризуйте этапы определения своей роли в команде в процессе оказания конкретной сервисной услуги (на выбор обучающегося) в сфере транспорта (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) в рамках оказания услуги в реальной сервисной организации (на выбор обучающегося).

26. Охарактеризуйте этапы осуществления деловой коммуникации с потребителями в процессе оказания конкретной сервисной услуги (на выбор обучающегося) в сфере транспорта (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) в рамках оказания услуги в реальной сервисной организации (на выбор обучающегося).

27. Охарактеризуйте этапы оказания конкретной сервисной услуги с учетом межкультурного разнообразия и особенностей потребителей (на выбор обучающегося) в сервисной организации на транспорте (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) в рамках оказания услуги в реальной сервисной организации (на выбор обучающегося).

28. Охарактеризуйте этапы решения конкретного производственного конфликта с учетом особенностей межкультурного разнообразия сотрудников в процессе оказания конкретной сервисной услуги (на выбор обучающегося) в сфере транспорта (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) в рамках оказания услуги в реальной сервисной организации (на выбор обучающегося).

29. Охарактеризуйте методы и этапы управления своим временем в процессе оказания конкретной сервисной услуги (на выбор обучающегося) в сфере транспорта (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) в рамках

оказания услуги в реальной сервисной организации (на выбор обучающегося).

30. Охарактеризуйте этапы и формы возможного повышения квалификации сотрудников (на конкретном примере) и его влияние на процесс оказания конкретной сервисной услуги (на выбор обучающегося) в сфере транспорта (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) в рамках оказания услуги в реальной сервисной организации (на выбор обучающегося).

31. Охарактеризуйте этапы поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности (на конкретном примере) в процессе оказания конкретной сервисной услуги (на выбор обучающегося) в сфере транспорта (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) в рамках оказания услуги в реальной сервисной организации (на выбор обучающегося).

32. Охарактеризуйте методы и этапы создания и обеспечения безопасных условий обслуживания, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе оказания конкретной сервисной услуги (на выбор обучающегося) в сфере транспорта (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) в рамках оказания услуги в реальной сервисной организации (на выбор обучающегося).

33. Охарактеризуйте этапы формирования и обеспечения безопасных условий обслуживания в процессе оказания конкретной сервисной услуги (на выбор обучающегося) в сфере транспорта (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания).

34. Охарактеризуйте этапы внедрения или адаптации конкретной технологической новации в процессе оказания конкретной сервисной услуги (на выбор обучающегося) в сфере транспорта (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) в рамках оказания услуги в реальной сервисной организации (на выбор обучающегося).

35. Охарактеризуйте этапы внедрения или адаптации конкретного программного продукта в процессе оказания конкретной сервисной услуги (на выбор обучающегося) в сфере транспорта (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном

предприятия, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) в рамках оказания услуги в реальной сервисной организации (на выбор обучающегося).

36. Охарактеризуйте этапы управления конкретным структурным подразделением предприятия сферы сервиса (на выбор обучающегося) в сфере транспорта (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) в рамках оказания услуги в реальной сервисной организации (на выбор обучающегося).

37. Охарактеризуйте основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности в процессе оказания конкретной сервисной услуги (на выбор обучающегося) в сфере транспорта (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) в рамках оказания услуги в реальной сервисной организации (на выбор обучающегося).

38. Охарактеризуйте этапы организации и осуществления контроля качества оказания конкретной сервисной услуги (на выбор обучающегося) в процессе обслуживания в сфере транспорта (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) в рамках оказания услуги в реальной сервисной организации (на выбор обучающегося).

39. Охарактеризуйте этапы обеспечения требуемого качества оказания конкретной сервисной услуги (на выбор обучающегося) в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе обслуживания в сфере транспорта (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) в рамках оказания услуги в реальной сервисной организации (на выбор обучающегося).

40. Охарактеризуйте методы и этапы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг и мотивации потребителей в процессе оказания конкретной сервисной услуги (на выбор обучающегося) в рамках обслуживания в сфере транспорта (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания).

41. Охарактеризуйте методы и этапы продвижения и продажи конкретной сервисной услуги (на выбор обучающегося), в том числе с помощью использования реальной интернет технологии в процессе обслуживания в сфере транспорта (железнодорожного, воздушного,

водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) в рамках оказания услуги в реальной сервисной организации (на выбор обучающегося).

42. Охарактеризуйте этапы формирования специализированных каналов сбыта конкретной сервисной услуги (на выбор обучающегося) в процессе обслуживания в конкретной сервисной организации сферы транспорта (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) в рамках оказания услуги в реальной сервисной организации (на выбор обучающегося).

43. Охарактеризуйте этапы анализа и оценки производственно-экономических показателей в конкретной сервисной организации как результат оказания конкретной сервисной услуги (на выбор обучающегося) в процессе обслуживания в сфере транспорта (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания).

44. Охарактеризуйте этапы принятия экономически обоснованных управленческих решений в конкретной сервисной организации в процессе оказания конкретной сервисной услуги (на выбор обучающегося) в сфере транспорта (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) в рамках оказания услуги в реальной сервисной организации (на выбор обучающегося).

45. Охарактеризуйте этапы обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности конкретной сервисной организации как результат оказания конкретной сервисной услуги (на выбор обучающегося) в сфере транспорта (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) в рамках оказания услуги в реальной сервисной организации (на выбор обучающегося).

46. Охарактеризуйте этапы применения необходимого локального нормативно-правового акта конкретной сервисной организации в процессе оказания конкретной сервисной услуги (на выбор обучающегося) на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) в рамках оказания услуги в реальной сервисной организации (на выбор обучающегося).

47. Охарактеризуйте этапы обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями конкретной сервисной организации в процессе организации оказания конкретной сервисной услуги (на выбор обучающегося) в сфере транспорта (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) в рамках оказания услуги в реальной сервисной организации (на выбор обучающегося).

48. Охарактеризуйте этапы соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в конкретной сервисной организации в процессе организации оказания конкретной сервисной услуги (на выбор обучающегося) в сфере транспорта (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) в рамках оказания услуги в реальной сервисной организации (на выбор обучающегося).

49. Охарактеризуйте этапы обеспечения положений нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в конкретной сервисной организации в процессе организации оказания конкретной сервисной услуги (на выбор обучающегося) в сфере транспорта (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) в рамках оказания услуги в реальной сервисной организации (на выбор обучающегося).

50. Охарактеризуйте этапы соблюдения требований безопасного обслуживания в конкретной сервисной организации в процессе организации оказания конкретной сервисной услуги (на выбор обучающегося) в сфере транспорта (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) в рамках оказания услуги в реальной сервисной организации (на выбор обучающегося).

51. Охарактеризуйте клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности в конкретной сервисной организации в процессе организации оказания конкретной сервисной услуги в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в рамках обслуживания на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) в рамках оказания услуги в реальной сервисной организации (на выбор обучающегося).

52. Охарактеризуйте механизм разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе



применения законодательных актов и правовых норм в конкретной сервисной организации в рамках организации оказания конкретной сервисной услуги в сфере транспорта (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) в рамках оказания услуги в реальной сервисной организации (на выбор обучающегося).

53. Охарактеризуйте механизм совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности в конкретной сервисной организации в процессе организации оказания конкретной сервисной услуги с использованием интернет-технологий в рамках обслуживания в сфере транспорта (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) в рамках оказания услуги в реальной сервисной организации (на выбор обучающегося).

54. Охарактеризуйте практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе обслуживания в конкретной сервисной организации в рамках организации оказания услуг на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) в рамках оказания услуги в реальной сервисной организации (на выбор обучающегося).

55. Охарактеризуйте этапы и методы управления туристско-рекреационными проектами в конкретной сервисной организации в рамках организации оказания услуг на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) в рамках оказания услуги в реальной сервисной организации (на выбор обучающегося).

56. Охарактеризуйте методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в процессе обслуживания в конкретной сервисной организации в рамках организации оказания услуг на транспорте (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) в рамках оказания услуги в реальной сервисной организации (на выбор обучающегося).

57. Охарактеризуйте организационно – управленческую деятельность по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе обслуживания в конкретной сервисной организации в рамках организации оказания услуг на транспорте (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на

предприятия общественного питания) в рамках оказания услуги в реальной сервисной организации (на выбор обучающегося).

58. Охарактеризуйте механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса в конкретной сервисной организации в рамках организации оказания услуг на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) в рамках оказания услуги в реальной сервисной организации (на выбор обучающегося).

59. Охарактеризуйте механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе обслуживания в конкретной сервисной организации в рамках организации оказания услуг на транспорте (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) в рамках оказания услуги в реальной сервисной организации (на выбор обучающегося).

60. Охарактеризуйте методы разработки и использования типовых технологических процессов в конкретной сервисной организации в рамках организации оказания услуг на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) в рамках оказания услуги в реальной сервисной организации (на выбор обучающегося).

61. Охарактеризуйте методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей в конкретной сервисной организации в рамках организации оказания услуг на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) в рамках оказания услуги в реальной сервисной организации (на выбор обучающегося).

62. Охарактеризуйте методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе обслуживания в конкретной сервисной организации в рамках организации оказания услуг на транспорте (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) в рамках оказания услуги в реальной сервисной организации (на выбор обучающегося).

63. Охарактеризуйте методы разработки комплекса мероприятий по соблюдению требований производственной дисциплины, по соблюдению правил по охране труда и пожарной безопасности при

осуществлении технологического процесса в процессе обслуживания в конкретной сервисной организации в рамках организации оказания услуг на транспорте (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) в рамках оказания услуги в реальной сервисной организации (на выбор обучающегося).

64. Охарактеризуйте методы применения основ экономической и финансовой грамотности и методики экономического обоснования принятых решений, в том числе в профессиональной деятельности в процессе обслуживания в конкретной сервисной организации в рамках организации оказания услуг на транспорте (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) в рамках оказания услуги в реальной сервисной организации (на выбор обучающегося).

65. Охарактеризуйте методы применения государственной антикоррупционной политики и методики оценки серьезности порождаемых коррупцией проблем и угроз для стабильности и безопасности современного общества в сфере транспорта в процессе обслуживания в конкретной сервисной организации в рамках организации оказания услуг на транспорте (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) в рамках оказания услуги в реальной сервисной организации (на выбор обучающегося).

66. Охарактеризуйте методы применения принципов работы современных информационных технологий в сфере транспорта в процессе оказания конкретной сервисной услуги в процессе обслуживания в конкретной сервисной организации в рамках организации оказания услуг на транспорте (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) в рамках оказания услуги в реальной сервисной организации (на выбор обучающегося).

67. Проявления экстремизма и терроризма как угроз национальной безопасности России и всего мирового сообщества, сущность государственной системы противодействия экстремизму и терроризму, в том числе в отраслевой сфере.

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

а) Основная литература:

1 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).

2 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).

3 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 Горелов, Н. А. **Оплата труда персонала**: методология и расчеты : учебник и практикум для вузов / Н. А. Горелов. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00482-3. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450682> (дата обращения: 26.03.2023).

5 Курочкина, А. Ю. **Управление качеством услуг** : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/451487> — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

6 Солодкий, А. И. **Транспортная инфраструктура** : учебник и практикум для вузов / А. И. Солодкий, А. Э. Горев, Э. Д. Бондарева ; под редакцией А. И. Солодкого. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 290 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00634-6. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450644> — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

7 Черников, В. Г. **Сервисология** : учебное пособие для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 252 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13272-4. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/457367> — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

8 Черников, В. Г. **Методы научных исследований в сфере сервиса** : учебное пособие для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 194 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13276-2. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/457369> — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

9 **Экономика транспорта** : учебник и практикум для вузов /

Е. В. Будрина [и др.]; под редакцией Е. В. Будриной. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 366 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00238-6. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450756> — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

б) дополнительная литература:

10 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.

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

12 **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. – 18 с. Количество экз.: 50 шт.

13 Жильцов, Е. Н. **Экономика и управление социальной сферой** [Электронный ресурс] : учебник / Е.Н. Жильцов, Е.В. Егоров ; под ред. Е.Н. Жильцова, Е.В. Егорова. — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2015. — 496 с. — ISBN 978-5-394-02423-8 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/b/ook/61076/#1> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 26.03.2023)

14 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 26.03.2023)

15 **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.

16 **Основы организации воздушного движения** : учебник для вузов / А. Р. Бестугин, А. Д. Филин, В. А. Санников ; под научной редакцией Ю. Г. Шатракова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 515 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06502-2. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455299> — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

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

17 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: 11.05.2021)

18 **Консультант Плюс** [Электронный ресурс]: официальный сайт компании Консультант Плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/> свободный (дата обращения: 26.03.2023).

г) программное обеспечение (лицензионное, свободно распространяемое), базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

19 **Библиотека СПбГУ ГА** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru> / свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

20 **Образовательная платформа «Юрайт»** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://urait.ru/library/vo> / свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021).

21 **Российская национальная библиотека** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.nlr.ru> / свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

22 **Электронно-библиотечная система «Лань»** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/books> / свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

## 11 Материально-техническая база производственной (сервисной практики)

Наименование дисциплины	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Производственная (сервисная практика)	Ауд. 319 - аудитория для проведения занятий лекционного типа, 196210 г. Санкт-Петербург, ул. Пилотов, дом 38, лит. А	Комплект учебной мебели (30 мест) Мультимедийный проектор Асер Экран Ноутбук HP630	Adobe Acrobat Reader DC (freeware) Adobe Flash Player (freeware) Kaspersky Endpoint Security 10 (лицензия № 0AFE-180731-132011-783-1390) K-Lite Mega Codec

Наименование дисциплины	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
			Pack (freeware) Microsoft Office Профессиональный плюс 2007 (лицензия № 43471843 от 07 февраля 2008 года) Mozilla Firefox (MPL/GPL/LGPL) Ultra Defrag 7.0.2 (GNU GPL 2) Unchecky (freeware) WinRAR 3.9 (Лицензия на Spb State University of Civil Aviation) Windows 7 (лицензия № 46231032 от 4 декабря 2009 года)
	Ауд. 315а - аудитория для проведения занятий семинарского типа, 196210 г. Санкт- Петербург, ул. Пилотов, дом 38, лит. А	Комплект учебной мебели (16 мест)	
Аудитории для самостоятельной работы, хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования			
	Ауд. 322 - аудитория для самостоятельной работы, 196210 г. Санкт- Петербург, ул.	Комплект учебной мебели (21 место) Принтер CanonLBR -	Windows 7 Professional (лицензия № 46231032 от 4 декабря 2009 года) MicrosoftOfficeStan

Наименование дисциплины	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
	Пилотов, дом 38, лит. А	1120; МФУ EcosysM2035dr; Монитор LG 23EN43T-B; Системный блок комплект № 1 RamecStorm. Системный блок комплект Core i 7-800-70	dart 2007 (лицензия № 47653847 от 9 ноября 2010 года) ABBYY FineReader 10 Corporate Edition (лицензия № AF 10 3S1V00 102 от 23 декабря 2010 г.) Kaspersky Anti-Virus Suite для WKS и FS (лицензия № 1D0A170720092603 110550 от 20 июля 2017 года)

Практическая подготовка при проведении производственной (сервисной практики) обучающихся организуется путем непосредственного выполнения обучающимися определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью в сфере обслуживания на воздушном транспорте.

Места проведения производственной (сервисной практики) обучающихся 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 производственной (сервисной практики) составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 2 «Социально-экономических дисциплин и сервиса» «19» апреля 2023 года, протокол № 10.

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 «29» мая 2023 года, протокол № 8.