



**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 »  2023 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ НА ТРАНСПОРТЕ**

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 дисциплины

Целями освоения дисциплины «Сервисная деятельность на транспорте» являются: приобретение знаний в области сервисной деятельности; формирование умения решать теоретические и практические задачи в сервисной деятельности; становление навыков в профессиональной деятельности в сфере сервиса на воздушном транспорте.

Создание системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания, принципах формирования новых услуг с учетом инноваций в технике, технологии, социально-экономической сфере и на воздушном транспорте.

Задачами освоения дисциплины являются:

- формирование у обучающихся представления о сервисной деятельности, месте сервиса в жизнедеятельности человека;
- знакомство обучающихся с технологиями процесса сервиса и особенности клиентских отношений с учетом требований потребителя на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;
- знакомство обучающихся с основами диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;
- знакомство обучающихся с психологическими особенностями потребителя в процессе сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;
- знакомство обучающихся с механизмом работы в контактной зоне с потребителем, с методикой консультирования, согласования вида, формы и процесса сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;
- знакомство обучающихся с методами поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;
- знакомство обучающихся с механизмом системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;
- знакомство обучающихся с методами применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;
- знакомство обучающихся с методами осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;
- знакомство обучающихся с методами определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;

- знакомство обучающихся с методами обеспечения социального взаимодействия в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;
- знакомство обучающихся с методами восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;
- знакомство обучающихся с методами применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;
- знакомство обучающихся с методами решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;
- знакомство обучающихся с методами создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;
- знакомство обучающихся с методами создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;
- знакомство обучающихся с навыками создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;
- знакомство обучающихся с методами применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;
- знакомство обучающихся с методами участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;
- знакомство обучающихся с методами участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;

- знакомство обучающихся с методами владения теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;

- знакомство обучающихся с методами управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;

- знакомство обучающихся с методами выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;

- знакомство обучающихся с методами разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;

- знакомство обучающихся с требованиями производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;

- знакомство обучающихся с методами выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;

- знакомство обучающихся с методами осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;

- становление навыков практического применения базовых теоретических знаний в процессе изучения дисциплины и их применения в профессиональной деятельности в сфере воздушного транспорта.

Дисциплина «Сервисная деятельность на транспорте» обеспечивает подготовку выпускника к сервисному и организационно-управленческому типу задач профессиональной деятельности.

## 2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Сервисная деятельность на транспорте» представляет собой дисциплину, относящуюся к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока Б1 дисциплины (модули).

Дисциплина «Сервисная деятельность на транспорте» базируется на результатах обучения, полученных при изучении дисциплин: «Сервисология («Введение в профессию»)), «Сервисология («Сервисология и организация обслуживания»)), «Реклама и связи с общественностью в сфере сервиса на транспорте», «Интегрированные коммуникации и коммуникационный менеджмент в сфере сервиса».

Дисциплина «Сервисная деятельность на транспорте» является обеспечивающей для следующих дисциплин: «Индустрия гостеприимства в сфере транспорта», «Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании», «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне», «Технические средства предприятий сервиса на воздушном транспорте», «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в транспортной сфере».

Дисциплина изучается на 2 курсе (3 и 4 семестры).

## 3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины «Сервисная деятельность на транспорте» направлен на формирование следующих компетенций:

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

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
<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
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-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 чрезвычайных ситуаций
<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>	Участствует в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм
ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-1</sub>	Участствует в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
<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
<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
<b>ПК-4</b>	<b>Способен осуществлять организационное обеспечение процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, принимать решения об управлении туристско-рекреационными проектами, организации и управлении транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса</b>
ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-4</sub>	Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте
<b>ПК-5</b>	<b>Способен организовывать и проводить маркетинговый анализ потребности в сервисных услугах при</b>

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
	<b>эксплуатации воздушных судов и объектов авиационной инфраструктуры, при организации, выполнении, обеспечении и обслуживании полетов воздушных судов, воздушных перевозок и авиационных работ</b>
ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-5</sub>	Способен осуществлять организационное обслуживание авиационной инфраструктуры и организационное обеспечение процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна

Знать:

- методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>1</sup><sub>УК-1</sub>); механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>УК-1</sub>); методы применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>3</sup><sub>УК-1</sub>);

– методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>1</sup><sub>УК-3</sub>); методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>УК-3</sub>); методы обеспечения социального взаимодействия в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>3</sup><sub>УК-3</sub>);

– методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>1</sup><sub>УК-5</sub>); методы применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>УК-5</sub>); методы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>3</sup><sub>УК-5</sub>);

– методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>1</sup><sub>УК-8</sub>); методы создания и



поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>УК-8</sub>); навыками создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>3</sup><sub>УК-8</sub>);

– методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-1</sub>); методы участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-1</sub>); методы участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-1</sub>);

– методы владения теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-2</sub>); методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-2</sub>);

– методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (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 на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-3</sub>); требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-3</sub>);

– методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и

управления имуществом аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-4</sub>);

– методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-5</sub>);

Уметь:

- применять методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>1</sup><sub>УК-1</sub>); применять механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>УК-1</sub>); применять методы применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>3</sup><sub>УК-1</sub>);

– применять методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>1</sup><sub>УК-3</sub>); применять методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>УК-3</sub>); применять методы обеспечения социального взаимодействия в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>3</sup><sub>УК-3</sub>);

– применять методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>1</sup><sub>УК-5</sub>); применять методы применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>УК-5</sub>); применять методы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>3</sup><sub>УК-5</sub>);

– применять методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>1</sup><sub>УК-8</sub>); применять методы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации

сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>УК-8</sub>); применять навыки создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>3</sup><sub>УК-8</sub>);

– применять методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-1</sub>); применять методы участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-1</sub>); применять методы участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-1</sub>);

– применять методы владения теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-2</sub>); применять методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-2</sub>);

– применять методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-3</sub>); применять методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, применять методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-3</sub>); применять требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-3</sub>);

– применять методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-4</sub>);

– применять методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-5</sub>);

Владеть:

- навыками применения методов поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>1</sup><sub>УК-1</sub>); навыками применения механизма системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>УК-1</sub>); навыками применения методов системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>3</sup><sub>УК-1</sub>);

– навыками применения методов осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>1</sup><sub>УК-3</sub>); навыками применения методов определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>УК-3</sub>); навыками применения методов обеспечения социального взаимодействия в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>3</sup><sub>УК-3</sub>);

– навыками применения методов восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>1</sup><sub>УК-5</sub>); навыками применения методов особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>УК-5</sub>); навыками применения методов решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>3</sup><sub>УК-5</sub>);

– навыками применения методов создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на

транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>1</sup><sub>УК-8</sub>); навыками применения методов создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>УК-8</sub>); навыками применения создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>3</sup><sub>УК-8</sub>);

– навыками применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-1</sub>); навыками применения методов участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-1</sub>); навыками применения методов участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-1</sub>);

– навыками применения методов владения теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-2</sub>); навыками применения методов управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-2</sub>);

– навыками применения методов выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-3</sub>); навыками применения методов разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, навыками применения методов взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-3</sub>); навыками применения требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении

технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-3</sub>);

– навыками применения методов выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-4</sub>);

– навыками применения методов осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-5</sub>).

#### 4 Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 10 зачетных единиц, 360 академических часов.

Наименование	Всего часов	Курс (семестр)	
		2 курс (3 семестр)	2 курс (4 семестр)
Общая трудоемкость дисциплины	360	180	180
Контактная работа:	29	14,5	14,5
лекции	10	6	4
практические занятия	10	6	4
семинары	—	—	—
лабораторные работы	—	—	—
курсовая работа (проект)	4	—	4
Самостоятельная работа обучающихся	318	159	159
Промежуточная аттестация	18	9	9
контактная работа	5	2,5	2,5
самостоятельная работа по подготовке к экзаменам	13	6,5	6,5

## 5 Содержание дисциплины

### 5.1 Соотнесение тем дисциплины и формируемых компетенций

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции					Образовательные технологии	Оценочные средства				
		УК-1	УК-3	УК-5	УК-8	ПК-1			ПК-2	ПК-3	ПК-4	ПК-5
Тема 1. Введение в дисциплину. Общие понятия сервисной деятельности	18,34	+	+	+	+	+	+	+	+	+	ВК, Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр
Тема 2. Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных сообществах	19,32	+	+	+	+	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр
Тема 3. Услуги и сервисная деятельность в индустриальном обществе	19,32	+	+	+	+	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр
Тема 4. Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта	18,34	+	+	+	+	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции									Образовательные технологии	Оценочные средства
		УК-1	УК-3	УК-5	УК-8	ПК-1	ПК-2	ПК-3	ПК-4	ПК-5		
Тема 5. Современное сервисное общество: особенности становления и перспективы развития на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта	19,32	+	+	+	+	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр
Тема 6. Услуга как продукт сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта	18,34	+	+	+	+	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр
Тема 7. Психология сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта	18,35	+	+	+	+	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр
Тема 8. Этика сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта	18,35	+	+	+	+	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр



Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции									Образовательные технологии	Оценочные средства
		УК-1	УК-3	УК-5	УК-8	ПК-1	ПК-2	ПК-3	ПК-4	ПК-5		
Тема 9. Сервисная деятельность на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта как составная часть экономики	21,32	+	+	+	+	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр
Тема 10. Сервисная деятельность на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта в контексте условий жизнедеятельности людей	24,15	+	+	+	+	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр
Тема 11. Организация обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта	23,15	+	+	+	+	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр
Тема 12. Адаптационно-динамические характеристики сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере	23,14	+	+	+	+	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции									Образовательные технологии	Оценочные средства	
		УК-1	УК-3	УК-5	УК-8	ПК-1	ПК-2	ПК-3	ПК-4	ПК-5			
воздушного транспорта													
Тема 13. Качество, безопасность услуг и культура сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта	24,14	+	+	+	+	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр	
Тема 14. Процессы управления, организационная структура и производственный менеджмент сервисного предприятия на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта	23,14	+	+	+	+	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр	
Тема 15. Важнейшие разновидности социального менеджмента на сервисном предприятии на транспорте, в том числе в сфере воздушного	24,14	+	+	+	+	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр	

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции					Образовательные технологии	Оценочные средства					
		УК-1	УК-3	УК-5	УК-8	ПК-1			ПК-2	ПК-3	ПК-4	ПК-5	
транспорта													
Тема 16. Маркетинг и определение эффективности работы сервисного предприятия на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта	25,14	+	+	+	+	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр	
Курсовая работа	4												
Итого по дисциплине	342												
Промежуточная аттестация	18											Э, Э	
Всего по дисциплине	360												

Сокращения: Л – лекция, ПЗ - практические занятия, СРС – самостоятельная работа обучающихся, УО – устный опрос, МРК – метод развивающейся кооперации, СЗ – ситуационное задание, ВК – входной контроль, Кр – контрольная работа, Э – экзамен.

## 5.2 Темы дисциплины и виды занятий

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
2 курс (3 семестр)							
Тема 1. Введение в дисциплину. Общие понятия	0,68	0,66	—	—	17	—	18,34

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
сервисной деятельности							
Тема 2. Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных сообществах	0,66	0,66	—	—	18	—	19,32
Тема 3. Услуги и сервисная деятельность в индустриальном обществе	0,66	0,66	—	—	18	—	19,32
Тема 4. Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта	0,68	0,66	—	—	17	—	18,34
Тема 5. Современное сервисное общество: особенности становления и перспективы развития на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта	0,66	0,66	—	—	18	—	19,32
Тема 6. Услуга как продукт сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта	0,68	0,66	—	—	17	—	18,34
Тема 7. Психология сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта	0,66	0,69	—	—	17	—	18,35

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 8. Этика сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта	0,66	0,69	—	—	17	—	18,35
Тема 9. Сервисная деятельность на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта как составная часть экономики	0,66	0,66	—	—	20	—	21,32
Итого за 2 курс (3 семестр)	6	6	—	—	159	—	171
Промежуточная аттестация в форме экзамена							9
Всего за 2 курс (3 семестр)							180
2 курс (4 семестр)							
Тема 10. Сервисная деятельность на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта в контексте условий жизнедеятельности людей	0,58	0,57	—	—	23	—	24,15
Тема 11. Организация обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта	0,57	0,58	—	—	22	—	23,15
Тема 12. Адаптационно-динамические характеристики сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта	0,57	0,57	—	—	22	—	23,14

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 13. Качество, безопасность услуг и культура сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта	0,57	0,57	—	—	23	—	24,14
Тема 14. Процессы управления, организационная структура и производственный менеджмент сервисного предприятия на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта	0,57	0,57	—	—	22	—	23,14
Тема 15. Важнейшие разновидности социального менеджмента на сервисном предприятии на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта	0,57	0,57	—	—	23	—	24,14
Тема 16. Маркетинг и определение эффективности работы сервисного предприятия на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта	0,57	0,57	—	—	24	—	25,14
Курсовая работа	—	—	—	—	—	4	4
Итого за 2 курс (4 семестр)	4	4	—	—	159	4	171
Промежуточная аттестация в форме экзамена							9
Всего за 2 курс (4 семестр)							180
Итого по дисциплине							360

Сокращения: Л – лекция, ПЗ - практические занятия, СРС – самостоятельная работа обучающихся, КР – курсовая работа, ЛР – лабораторные работы, С – семинары.

### 5.3 Содержание дисциплины

#### **Тема 1. Введение в дисциплину. Общие понятия сервисной деятельности**

Предмет, содержание дисциплины «Сервисная деятельность на транспорте». Основные термины и понятия по дисциплине (для самостоятельного изучения). Методические основы и междисциплинарный характер научного анализа сервисной деятельности (для самостоятельного изучения). Подход к изучению сервисной деятельности в рамках «общества потребления» (для самостоятельного изучения). Теоретические основания анализа сервисной деятельности постиндустриального общества (для самостоятельного изучения). Классификация услуг и сервисной деятельности в научном анализе (для самостоятельного изучения). Виды сервисной деятельности (для самостоятельного изучения). Технологии процесса сервиса и особенности клиентских отношений с учетом требований потребителя на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения социального взаимодействия в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы решения производственных конфликтов с учетом

особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы владения теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания



потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

## **Тема 2. Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных сообществах**

Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Дифференциация занятий и социальных ролей в первобытной культуре и архаических сообществах (для самостоятельного изучения). Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира (для самостоятельного изучения). Услуги в средневековом обществе Западной Европы (для самостоятельного изучения). Основы диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения социального взаимодействия в процессе организации сервисного обслуживания

потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы владения теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы выбора материальных

ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имуществом аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

### **Тема 3. Услуги и сервисная деятельность в индустриальном обществе**

Социально-экономическая характеристика современного общества. Услуги в современном обществе (для самостоятельного изучения). Услуги в индустриальном производстве (для самостоятельного изучения). Влияние индустриального производства на сервисную деятельность (для самостоятельного изучения). Сервисная деятельность в развивающихся странах (для самостоятельного изучения). Сервисная деятельность в развивающихся странах в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения социального взаимодействия в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы владения теоретическими знаниями и практическими приемами

управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 4. Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта**

Объективные факторы развития хозяйствования и услуг в России. Роль государственных механизмов в развитии услуг (для самостоятельного изучения). Роль государственных механизмов в развитии услуг на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Отечественные услуги на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта: от традиционных форм к современным (для самостоятельного изучения). Уровень жизни населения и сфера обслуживания в советский и постсоветский периоды (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации

сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения социального взаимодействия в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания

потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы владения теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

**Тема 5. Современное сервисное общество: особенности становления и перспективы развития на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта**

Изменение роли сервисной деятельности в современном экономическом и общественном развитии. Интенсификация международного обмена услугами на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Экономические и социальные аспекты сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта современного типа (для самостоятельного изучения). Современные субъекты сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Изменение критериев эффективности сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Особенности и перспективы развития сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта в современной России (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения социального взаимодействия в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержания безопасных условий



жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы владения теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с

использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 6. Услуга как продукт сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта**

Предоставление услуг на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта как продукт сервисной деятельности. Духовные услуги (для самостоятельного изучения). Личные услуги (для самостоятельного изучения). Социальные услуги (для самостоятельного изучения). Факторы, влияющие на формирование услуг на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения социального взаимодействия в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере

воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы владения теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного

транспорта (для самостоятельного изучения). Требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 7. Психология сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта**

Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Психологические аспекты сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Единство этики и психологии в сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Понятие коммуникативной компетентности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Типы потребителей (клиентов) на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта и взаимодействие с ними (для самостоятельного изучения). Цифровая мобильность населения (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения социального взаимодействия в процессе организации

сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы владения теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы выбора

материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имуществом аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

## **Тема 8. Этика сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта**

Место этики в сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Понятие этики (для самостоятельного изучения). Отрасли этического знания (для самостоятельного изучения). Деловая этика сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Профессиональная этика сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Нормативная этика (для самостоятельного изучения). Имидж делового человека на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Этика и этикет информационного сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Проблема защиты информации на сервисных предприятиях на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Понятие информационной культуры на сервисных предприятиях на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Этико-культурологические предпосылки развития сервисного бизнеса на транспорте,

в том числе в сфере воздушного транспорта в России (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения социального взаимодействия в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного

транспорта (для самостоятельного изучения). Методы участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы владения теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имуществом аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).



## **Тема 9. Сервисная деятельность на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта как составная часть экономики**

Экономическая сущность сервисной деятельности. Экономическая сущность сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Сервисная деятельность на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта в структуре хозяйственной практики (для самостоятельного изучения). Сервисная деятельность на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта как способ удовлетворения общественных потребностей (для самостоятельного изучения). Сервисная деятельность на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта как форма удовлетворения общественных потребностей (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения социального взаимодействия в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержания безопасных условий

жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы владения теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с

использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 10. Сервисная деятельность на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта в контексте условий жизнедеятельности людей**

Зависимость сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта от географических, поселенческих и демографических факторов. Государственно-правовое регулирование сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта и выполнение государством сервисных функций (для самостоятельного изучения). Сервисная деятельность на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта в структуре социальных отношений (для самостоятельного изучения). Сервисная деятельность на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта как часть культуры (для самостоятельного изучения). Особенности разработки технологии процесса сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта в контексте условий жизнедеятельности людей (для самостоятельного изучения). Особенности разработки технологии процесса сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта с учетом требований потребителя (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения социального взаимодействия в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы восприятия

межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы владения теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и

определения причин возникновения претензий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

### **Тема 11. Организация обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта**

Теория организации обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Категории предприятий, осуществляющих предоставление услуг на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Понятия и отраслевая структура сферы услуг (для самостоятельного изучения). Понятия о продуктах сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Процесс принятия решения потребителем (для самостоятельного изучения). Факторы, влияющие на процесс принятия решения в процессе сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта: индивидуальные, психологические и социальные (для самостоятельного изучения). Процесс осознания потребности потребителем на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Воздействие культуры на поведение потребителя на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Система ценностей (для самостоятельного изучения). Влияние семьи, религии и образования на принятие решения потребителем в процессе обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Влияние этнической культуры на поведение потребителя в процессе

обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Культура коренного населения (для самостоятельного изучения). Религиозные и этнические группы (для самостоятельного изучения). Диверсификация сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями в процессе обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения социального взаимодействия в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе

организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы владения теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имуществом аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления организационного обслуживания авиационной

инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).



## **Тема 12. Адаптационно-динамические характеристики сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта**

Сервисная деятельность на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта как процесс и его связь с экономической конъюнктурой. Особенности процесса внедрения инноваций в сферу услуг на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Управление нововведениями на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Инновационный процесс сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Жизненный цикл услуги в процессе сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта и учет его особенностей в предпринимательской деятельности (для самостоятельного изучения). Процесс обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Теория организации обслуживания (для самостоятельного изучения). Понятие “контактной зоны” как сферы реализации сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Формы обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта и показатель затрат времени (для самостоятельного изучения). Особенности работы в контактной зоне с потребителем на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта, консультирование, согласование вида, формы и процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения социального взаимодействия в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения особенностей межкультурного разнообразия

общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы владения теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и

внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имуществом аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

### **Тема 13. Качество, безопасность услуг и культура сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта**

Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Понятие качества сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Управление качеством услуг, контроль стандартов и безопасности обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Виды безопасности обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Культура сервиса и сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Учет основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта и их влияние на восприятие качества услуг потребителем (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения социального взаимодействия в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы владения теоретическими знаниями и практическими приемами

управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 14. Процессы управления, организационная структура и производственный менеджмент сервисного предприятия на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта**

Предприятия, оказывающие услуги населению на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Особенности общего управления сервисным предприятием на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Функции и задачи общего управления сервисным предприятием на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Организационная структура сервисного предприятия на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Формы организации

сервисных предприятий на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Производственный менеджмент (для самостоятельного изучения). Особенности производственного менеджмента на сервисном предприятии на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения социального взаимодействия в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы владения теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имуществом аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе

организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

### **Тема 15. Важнейшие разновидности социального менеджмента на сервисном предприятии на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта**

Использование основ социального менеджмента на сервисном предприятии на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Менеджмент персонала на сервисном предприятии на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Особенности социального менеджмента в обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Особенности менеджмента персонала на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта в развитых странах (для самостоятельного изучения). Взаимодействие с потребителями услуг как управленческая задача обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Закономерности и принципы взаимодействия представителей менеджмента с потребителями в процессе обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения социального взаимодействия в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного



разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы владения теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервисного

обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имуществом аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

## **Тема 16. Маркетинг и определение эффективности работы сервисного предприятия на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта**

Место сервиса в системе маркетинговой деятельности предприятия на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Стратегия и тактика маркетинга сервисного предприятия на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Особенности сегментирования внутреннего потребительского рынка России на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Предпродажное и послепродажное обслуживание в деятельности предприятия на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Стратегии послепродажного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Организация послепродажного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Логистика сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Индивидуальное обслуживание на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта как самостоятельный вид профессиональной деятельности (для самостоятельного изучения). Тенденции современного сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта: опасности и новые возможности для предприятия (для самостоятельного изучения). Определение общей эффективности работы предприятия сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основные подходы к определению эффективности производственных сервисных предприятий на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Расширенный подход к определению эффективности сервисного предприятия на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для

самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения социального взаимодействия в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Методы участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы владения теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имуществом аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

## 5.4 Практические занятия

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	2 курс (3 семестр)	
1	Практическое занятие № 1. «Сервисная деятельность, основные понятия, цели и задачи дисциплины» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,33
1	Практическое занятие № 2. «Сервисная деятельность в традиционных обществах» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,33
2	Практическое занятие № 3. «Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,22
2	Практическое занятие № 4. «Сервисная деятельность в эпоху Средневековья» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,22
2	Практическое занятие № 5. «Услуги в средневековом обществе Западной Европы» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,22
3	Практическое занятие № 6. «Основные характеристики индустриального общества и сервисная деятельность» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,22
3	Практическое занятие № 7. «Влияние индустриального производства на развитие сервисной деятельности» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,22
3	Практическое занятие № 8. «Сервисная деятельность в развивающихся странах» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,22
4	Практическое занятие № 9. «Сфера сервиса в российском обществе в сфере воздушного транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,33
4	Практическое занятие № 10. «Сервис современной России в сфере воздушного транспорта»	0,33

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Грудоемкость (часы)
	Подготовка к выполнению ситуационных заданий	
5	Практическое занятие № 11. «Современное сервисное общество: особенности становления в сфере воздушного транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,33
5	Практическое занятие № 12. «Основные проблемы современного общества и их влияние на сферу сервиса на воздушном транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,33
6	Практическое занятие № 13. «Услуга, ее специфика как товара в сфере воздушного транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,33
6	Практическое занятие № 14. «Товары и услуги в сфере воздушного транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,33
7	Практическое занятие № 15. «Психологические основы сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта» Подготовка к круглому столу	0,18
7	Практическое занятие № 16. «Коммуникативная компетентность работника сферы сервиса на воздушном транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,17
7	Практическое занятие № 17. «Единство этики и психологии в сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,17
7	Практическое занятие № 18. «Понятие коммуникативной компетентности на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,17
8	Практическое занятие № 19. «Роль этики в сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,345

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Грудоемкость (часы)
8	Практическое занятие № 20. «Профессиональная этика и этика в области защиты информации в сфере воздушного транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,345
9	Практическое занятие № 21. «Сервис как часть экономики» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,66
Итого за 2 курс (3 семестр)		6
2 курс (4 семестр)		
10	Практическое занятие № 22. «Зависимость сервисной деятельности от географических, поселенческих и демографических факторов» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,19
10	Практическое занятие № 23. «Социальная политика и сервисная деятельность в сфере воздушного транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,19
10	Практическое занятие № 24. «Государственно-правовое регулирование сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,19
11	Практическое занятие № 25. «Организация и этапы обслуживания потребителей в сфере воздушного транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,19
11	Практическое занятие № 26. «Диверсификация сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями в сфере воздушного транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,19
11	Практическое занятие № 27. «Процесс осознания потребности потребителем в обслуживании на воздушном транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,20

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Грудоемкость (часы)
12	Практическое занятие № 28. «Адаптационно-динамические характеристики сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,19
12	Практическое занятие № 29. «Контактная зона в сфере сервиса в сфере воздушного транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,19
12	Практическое занятие № 30. «Инновационный процесс обслуживания в сфере воздушного транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,19
13	Практическое занятие № 31. «Современные виды обслуживания и ведения бизнеса в сфере сервиса в сфере воздушного транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,19
13	Практическое занятие № 32. «Управление качеством сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,19
13	Практическое занятие № 33. «Роль государства в области качества услуг в сфере воздушного транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,19
14	Практическое занятие № 34. «Производственный менеджмент сервисного предприятия в сфере воздушного транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,19
14	Практическое занятие № 35. «Показатели организации обслуживания на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,19
14	Практическое занятие № 36. «Организационная структура сервисного предприятия в сфере воздушного транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,19



Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Грудоемкость (часы)
15	Практическое занятие № 37. «Социальный менеджмент на сервисном предприятии в сфере воздушного транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,19
15	Практическое занятие № 38. «Социальная ответственность бизнеса за процесс обслуживания в сфере воздушного транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,19
15	Практическое занятие № 39. «Менеджмент персонала на сервисном предприятии в сфере воздушного транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,19
16	Практическое занятие № 40. «Маркетинг на сервисном предприятии в сфере воздушного транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,15
16	Практическое занятие № 41. «Основные инструменты маркетинга в деятельности предприятия сферы сервиса на воздушном транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,14
16	Практическое занятие № 42. «Стратегия и тактика маркетинга сервисного предприятия в сфере воздушного транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,14
16	Практическое занятие № 43. «Организация послепродажного обслуживания на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,14
Итого за 2 курс (3 семестр)		4
Итого по дисциплине		10

### 5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

## 5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	2 курс (3 семестр)	
1	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Введение в дисциплину. Общие понятия сервисной деятельности»            Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-24].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.            3. Выполнение контрольной работы.            4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	17
2	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных обществах»            Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.            3. Выполнение контрольной работы.            4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	18
3	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Услуги и сервисная деятельность в индустриальном обществе»            Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.            3. Выполнение контрольной работы.            4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	18

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Грудоемкость (часы)
4	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 5].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p> <p>3. Выполнение контрольной работы.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	17
5	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Современное сервисное общество: особенности становления и перспективы развития на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p>	18
6	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Услуга как продукт сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p> <p>3. Выполнение контрольной работы.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	17

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Грудоемкость (часы)
7	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Психология сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-24].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	17
8	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Этика сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	17
9	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Сервисная деятельность на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта как составная часть экономики» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	20
Итого за 2 курс (3 семестр)		159
2 курс (4 семестр)		

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Грудоемкость (часы)
10	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Сервисная деятельность на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта в контексте условий жизнедеятельности людей»            Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-24].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.            3. Выполнение контрольной работы.            4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.            5. Выполнение курсовой работы.</p>	23
11	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Организация обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта»            Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-24].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.            3. Выполнение контрольной работы.            4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.            5. Выполнение курсовой работы.</p>	22
12	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Адаптационно-динамические характеристики сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта»            Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-13].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.            3. Выполнение контрольной работы.            4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.            5. Выполнение курсовой работы.</p>	22

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Грудоемкость (часы)
13	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Качество, безопасность услуг и культура сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-24].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p> <p>3. Выполнение контрольной работы.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p> <p>5. Выполнение курсовой работы.</p>	23
14	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Процессы управления, организационная структура и производственный менеджмент сервисного предприятия на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-24].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p> <p>3. Выполнение контрольной работы.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p> <p>5. Выполнение курсовой работы.</p>	22
15	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Важнейшие разновидности социального менеджмента на сервисном предприятии на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-24].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p> <p>3. Выполнение контрольной работы.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p> <p>5. Выполнение курсовой работы.</p>	23

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
16	1. Изучение теоретического материала по теме: «Маркетинг и определение эффективности работы сервисного предприятия на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-24]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий. 5. Выполнение курсовой работы..	24
Итого за 2 курс (4 семестр)		159
Итого по дисциплине		318

### 5.7 Курсовые работы

Наименование этапа выполнения курсовой работы	Трудоемкость (часы)
Этап 1. Выдача задания на курсовую работу	2
Этап 2. Выполнение раздела 1	4
Этап 3. Выполнение раздела 2	6
Этап 4. Выполнение раздела 3	5
Защита курсовой работы	2
Итого по курсовой работе:	19
самостоятельная работа обучающихся, отведенная на выполнение курсовой работы	15
контактная работа согласно учебному плану	4

### 6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1 Бабокин, Г. И. **Основы функционирования систем сервиса**. В 2 ч. Часть 1 : учебник для вузов [Текст] / Г. И. Бабокин, А. А. Подколзин, Е. Б. Колесников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 423 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06221-2. -

[Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/454399> — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

2 Бабокин, Г. И. **Основы функционирования систем сервиса**. В 2 ч. Часть 2: учебник для вузов [Текст] / Г. И. Бабокин, А. А. Подколзин, Е. Б. Колесников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 407 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06223-6. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455109> — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

3 Дехтярь, Г. М. **Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии: учебное пособие для вузов** / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/452692> (дата обращения: 26.03.2023).

4 **Основы функционирования систем сервиса: учебник для вузов** / М. Е. Ставровский [и др.] ; под редакцией М. Е. Ставровского. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 190 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13009-6. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/448756> (дата обращения: 26.03.2023).

б) дополнительная литература:

5 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)

6 Кошелева Т.Н. **Роль и место сервисных услуг на воздушном транспорте: учебное пособие** [Текст] / Т.Н. Кошелева. – СПб.: Издательство «КультИнформПресс», 2017. – 89 с. Количество экземпляров 30.

7 **Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: Метод. указ. по изучению дисциплины и планы семинарских занятий. Для обучающихся в ГФ, КФ и ЗФ** [электронный ресурс, текст] / Левшина О.Н., Кошелева Т.Н. - СПб.: ГУГА, 2014. – 37 с. Количество экземпляров 150.

8 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)

9 Королева, Е.А. **Сервисология** [Текст]: тексты лекций. Часть 1/ Е.А. Королева, В.С. Пашин. – Санкт-Петербург, 2016. Количество экземпляров 20.

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



10 **Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.gks.ru/> свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

11 **Официальный сайт Министерства финансов РФ** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.minfin.ru/ru/> свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

12 **Официальный сайт Федеральной налоговой службы** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.nalog.ru/> свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

13 **Официальный сайт Федеральной антимонопольной службы** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.fas.gov.ru/> свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

14 **Официальный сайт Банка России** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.cbr.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2021).

15 **Официальный сайт журнала «Вопросы экономики»** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.vopreco.ru/> свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

16 **Официальный сайт национального исследовательского университета Высшая школа экономики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.hse.ru/> свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

17 **Официальный сайт фондовой московской биржи РТС** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.rts.ru/> свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

18 **Официальный сайт Международного валютного фонда** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.imf.org/external/russian/> свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

19 **Официальный сайт Всемирного банка фонда** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.worldbank.org/eca/russian/> свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

20 **Официальный сайт Национального бюро экономических исследований США** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.nber.org/> свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

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

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

22 **Образовательная платформа «Юрайт»** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://urait.ru/library/vo> / свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

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

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

## 7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

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
Сервисная деятельность на транспорте	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 Acer 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 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)	Windows 10 (лицензия № 66373655 от 28 января 2016 года) Adobe Acrobat Reader DC (freeware) Adobe Flash Player (freeware) Kaspersky Endpoint Security 10 (лицензия № 0AFE-180731-132011-783-1390) K-Lite Mega Codec Pack (freeware) Microsoft Office Профессиональный плюс 2007

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
			(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) Драйвера и их компоненты.
<b>Аудитории для самостоятельной работы, хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования</b>			
	Ауд. 322 - аудитория для самостоятельной работы, 196210 г. Санкт-Петербург, ул. Пилотов, дом 38, лит. А	Комплект учебной мебели (21 место) Принтер CanonLBR -1120; МФУ EcosysM2035dr; Монитор LG 23EN43T-B; Системный блок комплект № 1 RamecStorm. Системный блок комплект Corei 7-800-70	Windows 7 Professional (лицензия № 46231032 от 4 декабря 2009 года) MicrosoftOfficeStandart 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 № 1D0A170720092603110550 от 20 июля 2017 года)

## **8 Образовательные и информационные технологии**

В процессе преподавания дисциплины «Сервисная деятельность на транспорте» используются классические формы и методы обучения: входной контроль, лекции, практические занятия, курсовая работа самостоятельная работа обучающихся и метод развивающейся кооперации.

В рамках изучения дисциплины предполагается использовать следующие образовательные технологии.

Входной контроль предназначен для выявления уровня усвоения компетенций обучающимся, необходимых перед изучением дисциплины. Входной контроль проводится преподавателем с целью коррекции процесса усвоения обучающимися дидактических единиц. Он осуществляется в форме

устного опроса по вопросам дисциплины: «Сервисология («Введение в профессию»», «Сервисология («Сервисология и организация обслуживания»», «Реклама и связи с общественностью в сфере сервиса на транспорте», «Интегрированные коммуникации и коммуникационный менеджмент в сфере сервиса».

Традиционная лекция составляет основу теоретического обучения в рамках дисциплины. Лекция как образовательная технология представляет собой устное, систематически последовательное изложение преподавателем учебного материала и актуальных научных знаний с целью организации целенаправленной познавательной деятельности обучающимися по овладению знаниями, умениями и навыками читаемой дисциплины. Лекция предназначена для раскрытия состояния и перспектив развития сервисных знаний в современных условиях. В лекции делается акцент на реализацию главных идей и направлений в изучении дисциплины, дается установка на последующую самостоятельную работу. На лекции концентрируется внимание обучающихся на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулируется их активная познавательная деятельность. По дисциплине «Сервисная деятельность на транспорте» планируется проведение информационных лекций, которые направлены на систематизированное изложение накопленных и актуальных научных знаний в предметной области дисциплины.

Ведущим методом в лекции выступает устное изложение преподавателем учебного материала, которое сочетается с использованием среды PowerPoint, Word, Excel с целью расширения образовательного информационного поля, повышения скорости обработки и передачи информации, обеспечения удобства преобразования и структурирования информации для трансформации ее в знание.

Практические занятия по дисциплине проводятся в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель практических занятий – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки дисциплины «Сервисная деятельность на транспорте». Практические занятия предназначены для более глубокого освоения и анализа тем, изучаемых в рамках данной дисциплины.

Практические занятия – это метод репродуктивного обучения, обеспечивающий связь теории и практики, содействующий выработке у обучающихся умений и навыков применения знаний, полученных на лекции и в ходе самостоятельной работы. Практические занятия как образовательная технология помогают обучающимся систематизировать, закрепить и углубить знания теоретического характера. На практических занятиях по дисциплине «Сервисная деятельность на транспорте» обучающиеся обучаются умениям и навыкам, необходимым для организации сервисной деятельности, закрепляя полученные в ходе лекций и самостоятельной работы знания. На практических занятиях в качестве интерактивных образовательных технологий применяется метод развивающейся кооперации.

В процессе проведения практических занятий организуются публичные выступления обучающихся перед аудиторией, способствующие развитию у них умения сопоставлять данные разных источников и обобщать их, умения связывать теоретические положения дисциплины «Сервисная деятельность на транспорте» с конкретными ситуациями. Таким образом, практические занятия по дисциплине «Сервисная деятельность на транспорте» являются составляющими практической подготовки обучающихся, так как предусматривают их участие в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью. Рассматриваемые в рамках практического занятия задания, ситуации, примеры и проблемы имеют профессиональную направленность и содержат элементы, необходимые для формирования компетенций в рамках подготовки бакалавра по направлению «Сервис». Главным содержанием практического занятия является индивидуальная практическая работа каждого обучающегося.

Чтение лекций и проведение практических занятий также предполагает применение интерактивных форм обучения (интерактивных лекций, групповых дискуссий, анализа ситуаций и имитационных моделей и др., в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей) для развития у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений и лидерских качеств.

Таким образом, практические занятия и курсовой проект по дисциплине «Сервисная деятельность на транспорте» являются составляющими практической подготовки обучающихся, так как предусматривают их участие в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

В качестве элемента практической подготовки в рамках дисциплин «Сервисная деятельность на транспорте» используется на практических занятиях метод развивающейся кооперации, который заключается в постановке перед обучающимися ситуационного задания, для решения которого требуется его объединение с распределением внутренних ролей в группе. Это позволяет обучающемуся выслушивать и принимать во внимание взгляды других людей, дискутировать в и защищать свою точку зрения, справляться с разнообразием мнений, сотрудничать и работать в команде, брать на себя ответственность, участвовать в совместном принятии решения.

Самостоятельная работа обучающихся является составной частью учебной работы. Самостоятельная работа обучающегося реализуется в систематизации, планировании, контроле и регулировании его учебно-профессиональной деятельности, а также в активизации собственных познавательных-мыслительных действий без непосредственной помощи и руководства со стороны преподавателя. Ее основной целью является формирование навыка самостоятельного приобретения знаний по некоторым не особо сложным вопросам теоретического курса, закрепление и углубление полученных знаний, самостоятельная работа со справочниками, периодическими изданиями и научно-популярной литературой, в том числе

находящимися в глобальных компьютерных сетях. Самостоятельная работа подразумевает выполнение учебных заданий, в том числе и индивидуальных, получаемых обучающимся после каждого занятия. Все задания, выносимые на самостоятельную работу, выполняются обучающимся либо в конспекте, либо на отдельных листах формата А4 (по указанию преподавателя). Контроль выполнения заданий, выносимых на самостоятельную работу, осуществляет преподаватель. Курсовая работа – это вид самостоятельной учебно-исследовательской работы обучающегося, когда им проводится научное исследование по конкретной теме с элементами научного анализа, отражающий приобретенные обучающимся теоретические знания и практические навыки, умение работать с первоисточниками, делать обстоятельные выводы и ставит цель систематизировать, закрепить и углубить теоретические и практические знания, умения и навыки по профилю подготовки с целью их применения для решения профессиональных задач. Процесс выполнения курсовой работы включает в себя ряд этапов: составление развёрнутого плана, подбор учебно-научной литературы и других первоисточников, собственно работа над курсовой работой, формулирование выводов, редакционно-техническое оформление, защита.

## **9 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

Фонд оценочных средств по дисциплине «Сервисная деятельность на транспорте» предназначен для выявления и оценки уровня и качества знаний обучающихся по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде экзамена на 2 курсе (3 и 4 семестры) выполнение курсовой и контрольной работы на 2 курсе (4 семестр).

Фонд оценочных средств для текущего контроля включает: вопросы для устных опросов, ситуационные задания, темы курсовых работ и темы контрольных работ.

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация проводятся в соответствии с «Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Санкт-Петербургский государственный университет гражданской авиации», обучающихся по программам высшего образования – программам бакалавриата и программам специалитета (формы, периодичность и порядок)». Текущий контроль успеваемости обучающихся включает устные опросы, ситуационные задания и задания, выдаваемые на самостоятельную работу по темам дисциплины.

Устный опрос по вопросам входного контроля, который является элементом текущего контроля успеваемости, предназначен для выявления уровня усвоения компетенций обучающимся, необходимых перед изучением дисциплины. Устный опрос по вопросам входного контроля осуществляется по вопросам, на которых базируется читаемая дисциплина (п. 9.4). Устный опрос проводится на каждом практическом занятии в течение не более 10 минут с целью контроля усвоения теоретического материала, излагаемого на лекции и предполагает ответ обучающихся. Включает перечень вопросов и моделирование ситуаций. Перечень вопросов определяется уровнем подготовки учебной группы, а также индивидуальными особенностями обучающихся. Моделирование ситуаций представляет собой проектирование преподавателем гипотетических ситуаций, в которых может оказаться обучающийся при соприкосновении с реальностью. Реакция обучающегося на смоделированную ситуацию будет показателем того усвоил он учебный материал или нет.

Оценочным средством являются темы курсовых работ, которые приведены в п. 9.3. Курсовая работа – авторский научно-исследовательский проект обучающихся, направленный на выработку исследовательских навыков, опыта работы с научными источниками и создание законченного самостоятельного исследования. Написание и защита курсовой работы запланирована на 2 курс (4 семестр).

Защита курсового проекта – конечный продукт, получаемый в результате планирования и выполнения комплекса учебных и исследовательских заданий, который позволяет оценить умения и навыки обучающегося самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач,

ориентироваться в информационном пространстве, а также уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления.

Ситуационные задания носят практико-ориентированный характер, используются в рамках практической подготовки с целью оценки формирования, закрепления, развития практических навыков и компетенций по профилю образовательной программы. Выполнение комплекса учебных и исследовательских заданий, в формате ситуационных заданий, позволяют оценить умения и навыки обучающегося самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач, ориентироваться в информационном пространстве, а также уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления.

Контроль выполнения задания, выдаваемого на самостоятельную работу, преследует собой цель своевременного выявления плохо усвоенного материала дисциплины для последующей корректировки или организации обязательной консультации. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в виде экзамена на 2 курсе (3 и 4 семестры). Экзамен позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Экзамен предполагает ответ на вопросы из перечня вопросов, вынесенных на экзамен. К моменту сдачи экзамена должны быть благополучно пройдены предыдущие формы контроля, к моменту сдачи экзамена должна быть выполнена курсовая работа.

Контрольная работа проводится по темам с использованием типовых ситуационных заданий, сформулированных преподавателем, в соответствии с данной программой и предназначена для оценки уровня сформированности компетенций, осваиваемых в ходе самостоятельной работы студентов.

Методика формирования результирующей оценки в обязательном порядке учитывает активность обучающихся на лекциях и практических занятиях, участие обучающихся в конференциях и подготовку ими публикаций, что отражено в балльно-рейтинговой оценке текущего контроля успеваемости и знаний обучающихся в п. 9.1. Описание шкалы оценивания, используемой для проведения промежуточных аттестаций, приведено в п. 9.5.

### **9.1 Балльно-рейтинговая оценка текущего контроля успеваемости и знаний обучающихся**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 10 зачетных единиц, 360 академических часов. Вид промежуточного контроля – экзамен 2 курса (3 и 4 семестры).



Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковы й номер недели с начала семестра)	Примечани е
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
<b>2 курс (3 семестр)</b>				
<b><i>Тема 1. Введение в дисциплину. Общие понятия сервисной деятельности</i></b>				
Лекция 1	1	1,5		—
Практическое занятие 1	1,14	1,8		УО, СЗ
Практическое занятие 2	1,14	1,8		УО, СЗ
<b><i>Итого по теме 1</i></b>	<b>3,28</b>	<b>5,1</b>		
<b><i>Тема 2. Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных сообществах</i></b>				
Лекция 2	1	1,5		—
Практическое занятие 3	1,14	1,8		УО, СЗ
Практическое занятие 4	1,14	1,8		УО, СЗ
Практическое занятие 5	1,14	1,8		УО, СЗ
<b><i>Итого по теме 2</i></b>	<b>4,42</b>	<b>6,9</b>		
<b><i>Тема 3. Услуги и сервисная деятельность в индустриальном обществе</i></b>				
Лекция 3	1	1,5		—
Практическое занятие 6	1,14	1,8		УО, СЗ
Практическое занятие 7	1,14	1,8		УО, СЗ
Практическое занятие 8	1,14	1,8		УО, СЗ
<b><i>Итого по теме 3</i></b>	<b>4,42</b>	<b>6,9</b>		
<b><i>Тема 4. Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта</i></b>				
Лекция 4	1	1,5		—
Практическое занятие 9	1,14	1,8		УО, СЗ
Практическое занятие 10	1,14	1,8		УО, СЗ
<b><i>Итого по теме 4</i></b>	<b>3,28</b>	<b>4,8</b>		
<b><i>Тема 5. Современное сервисное общество: особенности становления и перспективы развития на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта</i></b>				
Лекция 5	1	1,5		—
Практическое занятие 11	1,14	1,8		УО, СЗ
Практическое занятие 12	1,14	1,8		УО, СЗ
<b><i>Итого по теме 5</i></b>	<b>3,28</b>	<b>4,8</b>		
<b><i>Тема 6. Услуга как продукт сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта</i></b>				
Лекция 6	1	1,5		—
Практическое занятие 13	1,14	1,8		УО, СЗ
Практическое занятие 14	1,14	1,8		УО, СЗ

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковы й номер недели с начала семестра)	Примечани е
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
<b>Итого по теме 6</b>	<b>3,28</b>	<b>4,8</b>		
<b>Тема 7. Психология сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта</b>				
Лекция 7	1	1,5		—
Практическое занятие 15	1,14	1,8		УО, СЗ
Практическое занятие 16	1,14	1,8		УО, СЗ
Практическое занятие 17	1,14	1,8		УО, СЗ
Практическое занятие 18	1,14	1,8		УО, СЗ
<b>Итого по теме 7</b>	<b>5,56</b>	<b>8,7</b>		
<b>Тема 8. Этика сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта</b>				
Лекция 8	1	1,5		—
Практическое занятие 19	1,14	1,8		УО, СЗ
Практическое занятие 20	1,14	1,8		УО, СЗ
<b>Итого по теме 8</b>	<b>3,28</b>	<b>4,8</b>		
<b>Тема 9. Сервисная деятельность на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта как составная часть экономики</b>				
Лекция 9	1	1,5		—
Практическое занятие 21	1,14	1,8		УО, СЗ
<b>Итого по теме 9</b>	<b>2,14</b>	<b>3,3</b>		
СРС	12,06	19,9		Кр
<b>Итого по обязательным видам занятий</b>	<b>45</b>	<b>70</b>	—	—
<b>Экзамен</b>	<b>15</b>	<b>30</b>	—	—
<b>Итого по дисциплине</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	—	—
<b>Премиальные виды деятельности (для учета при определении рейтинга)</b>	—	—	—	—
Участие в конференции по темам дисциплины	—	10	—	—
Научная публикация по темам дисциплины	—	10	—	—
<b>Итого дополнительно премиальных баллов</b>	—	<b>20</b>	—	—
<b>Всего по дисциплине для рейтинга</b>	—	<b>120</b>	—	—

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Минимальное значение	Максимальное значение		
<b>Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для экзамена по «академической» шкале</b>				
<b>Количество баллов по БРС</b>	<b>Оценка (по «академической» шкале)</b>			
90 и более	5 – «отлично»			
75÷89	4 – «хорошо»			
60÷74	3 – «удовлетворительно»			
менее 60	2 – «не удовлетворительно»			
2 курс (4 семестр)				
<b><i>Тема 10. Сервисная деятельность на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта в контексте условий жизнедеятельности людей</i></b>				
Лекция 10	1	1,5		—
Практическое занятие 22	1,3	2,09		УО, СЗ
Практическое занятие 23	1,3	2,09		УО, СЗ
Практическое занятие 24	1,3	2,09		УО, СЗ
<b><i>Итого по теме 10</i></b>	<b><i>4,9</i></b>	<b><i>7,77</i></b>		
<b><i>Тема 11. Организация обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта</i></b>				
Лекция 11	1	1,5		—
Практическое занятие 25	1,3	2,09		УО, СЗ
Практическое занятие 26	1,3	2,09		УО, СЗ
Практическое занятие 27	1,3	2,09		УО, СЗ
<b><i>Итого по теме 11</i></b>	<b><i>4,9</i></b>	<b><i>7,77</i></b>		
<b><i>Тема 12. Адаптационно-динамические характеристики сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта</i></b>				
Лекция 12	1	1,5		—
Практическое занятие 28	1,3	2,09		УО, СЗ
Практическое занятие 29	1,3	2,09		УО, СЗ
Практическое занятие 30	1,3	2,09		УО, СЗ
<b><i>Итого по теме 12</i></b>	<b><i>4,9</i></b>	<b><i>7,77</i></b>		
<b><i>Тема 13. Качество, безопасность услуг и культура сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта</i></b>				
Лекция 13	1	1,5		—
Практическое занятие 31	1,3	2,09		УО, СЗ
Практическое занятие 32	1,3	2,09		УО, СЗ
Практическое занятие 33	1,3	2,09		УО, СЗ
<b><i>Итого по теме 13</i></b>	<b><i>4,9</i></b>	<b><i>7,77</i></b>		
<b><i>Тема 14. Процессы управления, организационная структура и</i></b>				

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковы й номер недели с начала семестра)	Примечани е
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
<b><i>производственный менеджмент сервисного предприятия на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта</i></b>				
Лекция 14	1	1,5		—
Практическое занятие 34	1,3	2,09		УО, СЗ
Практическое занятие 35	1,3	2,09		УО, СЗ
Практическое занятие 36	1,3	2,09		УО, СЗ
<b><i>Итого по теме 14</i></b>	<b><i>4,9</i></b>	<b><i>7,77</i></b>		
<b><i>Тема 15. Важнейшие разновидности социального менеджмента на сервисном предприятии на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта</i></b>				
Лекция 15	1	1,5		—
Практическое занятие 37	1,3	2,09		УО, СЗ
Практическое занятие 38	1,3	2,09		УО, СЗ
Практическое занятие 39	1,3	2,09		УО, СЗ
<b><i>Итого по теме 15</i></b>	<b><i>4,9</i></b>	<b><i>7,77</i></b>		
<b><i>Тема 16. Маркетинг и определение эффективности работы сервисного предприятия на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта</i></b>				
Лекция 16	1	1,5		—
Практическое занятие 40	1,3	2,09		УО, СЗ
Практическое занятие 41	1,3	2,09		УО, СЗ
Практическое занятие 42	1,3	2,09		УО, СЗ
Практическое занятие 43	1,3	2,09		УО, СЗ
<b><i>Итого по теме 16</i></b>	<b><i>6,2</i></b>	<b><i>9,86</i></b>		
СРС	9,4	13,52		Кр
<b>Итого по обязательным видам занятий</b>	<b>45</b>	<b>70</b>	—	—
<b>Экзамен</b>	<b>15</b>	<b>30</b>	—	—
<b>Итого по дисциплине</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	—	—
<b>Премиальные виды деятельности (для учета при определении рейтинга)</b>	—	—	—	—
Участие в конференции по темам дисциплины	—	10	—	—
Научная публикация по темам дисциплины	—	10	—	—
<b>Итого дополнительно</b>	—	<b>20</b>	—	—

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Минимальное значение	Максимальное значение		
<b>премиальных баллов</b>				
<b>Всего по дисциплине для рейтинга</b>	—	<b>120</b>	—	—
<b>Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для экзамена по «академической» шкале</b>				
<b>Количество баллов по БРС</b>	<b>Оценка (по «академической» шкале)</b>			
90 и более	5 – «отлично»			
75÷89	4 – «хорошо»			
60÷74	3 – «удовлетворительно»			
менее 60	2 – «не удовлетворительно»			

## 9.2 Методические рекомендации по проведению процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Посещение лекционного занятия обучающимся оценивается в 1 балл. Ведение лекционного конспекта – 0,2 баллов. Активное участие в обсуждении дискуссионных вопросов в ходе лекции – до 0,3 баллов.

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается в 1,14 балла (2 курс (3 семестр)). Устный опрос – до 0,1 балла (2 курс (3 семестр)).

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается в 1,3 балла (2 курс (4 семестр)). Устный опрос – до 0,19 баллов (2 курс (4 семестр)).

Групповое решение обучающимися ситуационной задачи в рамках реализации метода развивающейся кооперации оценивается до 0,56 баллов по 2 курсу (3 семестр) и до 0,6 баллов по 2 курсу (4 семестр)).

Выполнение контрольной работы – от 12,06 до 19,9 баллов (2 курс (3 семестр)). Выполнение контрольной работы – от 9,4 до 13,52 баллов (2 курс (4 семестр)).

## 9.3 Темы курсовых работ по дисциплине

1. Индустрия сервиса.
2. Государство как субъект сервисной деятельности.
3. Субъекты сервисной деятельности.
4. Фирменный сервис.
5. Классификация услуг.

6. Государственное регулирование сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
7. Услуга и ее специфика как товара на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
8. Социокультурные услуги на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
9. Урбанизация и ее влияние на сферу услуг на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
10. Сервисная деятельность как форма удовлетворения человеческих потребностей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
11. Сфера услуг на транспорте, в том числе на воздушном транспорте в современной экономике.
12. Виды сервиса по времени предоставления на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
13. Сфера сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте в стадийной теории развития общества.
14. Жизненный цикл услуг на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
15. Сфера услуг в современной России на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта
16. Предпродажный сервис на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
17. Сфера услуг в Советской России на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
18. Послепродажный сервис на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
19. Особенности формирования сферы сервиса в России.
20. Роль коммуникативного взаимодействия в сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
21. Услуги в средневековом обществе Западной Европы.
22. Коммуникативная компетентность работника на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
23. Дифференциация занятий в обществах архаического типа.
24. Тактика вербального общения в сфере сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
25. Зарождение услуг в обществах Древнего мира.
26. Общение, его виды, структура общения на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
27. Разработка технологии процесса сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
28. Система клиентских отношений в сервисной деятельности с учетом требований потребителя на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

29. Технологии процесса сервиса и особенности клиентских отношений с учетом требований потребителя на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

30. Основы диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

31. Механизм работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и процесса сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

32. Психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Структурно курсовая работа должна включать в себя введение ( $\approx 1-1,5$  страницы), основную часть – как правило, 2-3 главы, которые, в свою очередь, состоят из 2-3 параграфов, заключение, список использованной литературы. Общий объём КУР может составлять от 25 до 40 страниц машинописного текста. Текст КУР печатается на одной стороне листа белой бумаги формата А4 с интервалом 1,5. Шрифт – Times New Roman, размер шрифта – 14.

#### **9.4 Контрольные вопросы для проведения входного контроля остаточных знаний по обеспечивающим дисциплинам**

«Вопросы входного контроля по дисциплине «Сервисология («Введение в профессию»)»:

1. Субъекты и объекты сервисной деятельности;
2. Виды оказания услуг;
3. Сущность экономической деятельности общества.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Сервисология («Сервисология и организация обслуживания»)»:

1. Дайте понятие «потребности» и их классификацию.
2. Какова взаимосвязь между потребностями и активностью человека.
3. Обозначьте изменение потребностей человека в результате развития общества.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Реклама и связи с общественностью в сфере сервиса на транспорте»:

1. Функции рекламы в сфере сервисной деятельности на транспорте.
2. Потребительские свойства рекламных услуг на транспорте.
3. Разработка рекламного сообщения в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Интегрированные коммуникации и коммуникационный менеджмент в сфере сервиса»:

1. Роль интегрированных коммуникаций в решении задач межличностного и межкультурного взаимодействия.

2. Особенности организации контактной зоны предприятия сервиса с помощью интегрированных коммуникаций.

3. Главные этапы и закономерности исторического развития интегрированных коммуникаций в рамках отечественных предприятий сервиса.

### 9.5 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
<b>I этап</b>		
УК-1	ИД <sup>1</sup> <sub>УК-1</sub> , ИД <sup>2</sup> <sub>УК-1</sub> ИД <sup>3</sup> <sub>УК-1</sub>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта; механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта; методы применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;</li> <li>– методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;</li> <li>методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;</li> <li>методы обеспечения социального</li> </ul>
УК-3	ИД <sup>1</sup> <sub>УК-3</sub> ИД <sup>2</sup> <sub>УК-3</sub> ИД <sup>3</sup> <sub>УК-3</sub>	
УК-5	ИД <sup>1</sup> <sub>УК-5</sub> ИД <sup>2</sup> <sub>УК-5</sub> ИД <sup>3</sup> <sub>УК-5</sub>	
УК-8	ИД <sup>1</sup> <sub>УК-8</sub> ИД <sup>2</sup> <sub>УК-8</sub> ИД <sup>3</sup> <sub>УК-8</sub>	



Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
ПК-1	ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-1</sub> ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-1</sub> ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-1</sub>	взаимодействия в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта; – методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском
ПК-2	ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-2</sub> ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-2</sub>	контекстах в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта; методы применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере
ПК-3	ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-3</sub> ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-3</sub> ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-3</sub>	воздушного транспорта; методы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;
ПК-4	ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-4</sub>	– методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;
ПК-5	ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-5</sub>	методами создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта; – методы применения

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		<p>клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта; методы участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта; методы участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;</p> <p>– методы владения теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта; методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;</p> <p>– методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в</p>

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		<p>том числе в сфере воздушного транспорта; методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта; требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;</li> <li>– методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации сервисного обслуживания</li> </ul>

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		<p>потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта; применять механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;</p> <p>– применять методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта; применять методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;</p> <p>– применять методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта; применять методы применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;</p> <p>– применять методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта</p> <p>применять методы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в</p>

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		<p>том числе в сфере воздушного транспорта;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;</li> <li>– применять методы применения методов участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;</li> <li>– применять методы владения теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;</li> <li>– применять методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;</li> <li>– применять методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, применять методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе</li> </ul>

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		<p>организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;</p> <p>– применять методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;</p> <p>– применять методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;</p>
II этап		
УК-1	ИД <sup>1</sup> <sub>УК-1</sub> , ИД <sup>2</sup> <sub>УК-1</sub> ИД <sup>3</sup> <sub>УК-1</sub>	<p>Умеет:</p> <p>– применять методы применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;</p>
УК-3	ИД <sup>1</sup> <sub>УК-3</sub> ИД <sup>2</sup> <sub>УК-3</sub> ИД <sup>3</sup> <sub>УК-3</sub>	<p>– применять методы обеспечения социального взаимодействия в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;</p>
УК-5	ИД <sup>1</sup> <sub>УК-5</sub> ИД <sup>2</sup> <sub>УК-5</sub> ИД <sup>3</sup> <sub>УК-5</sub>	<p>– применять методы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;</p>
УК-8	ИД <sup>1</sup> <sub>УК-8</sub> ИД <sup>2</sup> <sub>УК-8</sub> ИД <sup>3</sup> <sub>УК-8</sub>	<p>– применять навыки создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации</p>
ПК-1	ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-1</sub> ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-1</sub> ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-1</sub>	<p>– применять методы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;</p>
ПК-2	ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-2</sub> ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-2</sub>	<p>– применять навыки создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации</p>

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
ПК-3	ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-3</sub> ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-3</sub> ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-3</sub>	сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;
ПК-4	ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-4</sub>	– применять методы участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;
ПК-5	ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-5</sub>	<p>– применять методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;</p> <p>– применять требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;</p> <p>– применять методы организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;</p> <p>– применять методы организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Владеет:</p> <p>- навыками применения методов поиска,</p>

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		<p>критического анализа и синтеза информации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта; навыками применения механизма системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта; навыками применения методов системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;</p> <p>– навыками применения методов осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта; навыками применения методов определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта; навыками применения методов обеспечения социального взаимодействия в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;</p> <p>– навыками применения методов восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта; навыками применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере</p>



Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		<p>воздушного транспорта; навыками применения методов решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;</p> <p>– навыками применения методов создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта; навыками применения методов создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта; навыками применения методов создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;</p> <p>– навыками применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта; навыками применения методов участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервисного</p>

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		<p>обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта; навыками применения методов участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками применения методов владения теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта; навыками применения методов управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;</li> <li>– навыками применения методов выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта; навыками применения методов разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, навыками применения методов взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере</li> </ul>

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		<p>гостеприимства в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта; навыками применения требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;</p> <p>– навыками применения методов выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;</p> <p>– навыками применения методов осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.</p>

## Шкала оценивания курсовой работы при использовании балльно-рейтинговой оценки

Наименование этапа выполнения курсовой работы	Максимальное количество баллов	Шкала оценивания
Этап 1. Выдача задания на курсовую работу	–	–
Консультация научного руководителя по структуре курсовой работы, подбору литературы и порядку выполнения курсовой работы	10	0,5 балла снимается за ошибку в расчете показателя, 1 балл снимается за отсутствие расчетного показателя, 0,5 балла снимается за отсутствие вывода, 0,3 балла снимается за некорректный вывод, 0,2 балла снимается за неполный вывод, 0,2 балла снимается за допущенные грамматические ошибки.
Этап 2. Выполнение 1 раздела курсовой работы	10	0,1 балла снимается за ошибку в значениях показателей, 0,3 снимается за неполную информацию, 0,2 снимается за допущенные орфографические и грамматические ошибки.
Этап 3. Выполнение 2 раздела курсовой работы	15	0,1 балла снимается за ошибку в значениях показателей, 0,3 снимается за неполную информацию, 0,2 снимается за допущенные орфографические и грамматические ошибки.

Наименование этапа выполнения курсовой работы	Максимальное количество баллов	Шкала оценивания
Этап 4. Выполнение 3 раздела курсовой работы	15	0,1 балла снимается за ошибку в значениях показателей, 0,3 снимается за неполную информацию, 0,2 снимается за допущенные орфографические и грамматические ошибки.
Оформление курсовой работы	10	1-3 балла снимаются за небрежность оформления текста, 1-2 балла снимаются за небрежность оформления использованных источников
Своевременность выполнения	10	За каждый просроченный день по неуважительной причине снимается 0,5 балла.
Итого выполнение курсовой работы	70	
Защита курсовой работы	30	5 баллов – исследовательский характер; 5 баллов – актуальность работы; 10 баллов – ответы на вопросы четкие, ясные и полные; 5 баллов – системная интерпретация полученных в курсовой работе результатов; 5 баллов – грамотное ведение полемики.
Всего по курсовой работе:	100	
<b>Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку по «академической» шкале</b>		
<b>Количество баллов по БРС</b>		<b>Оценка (по «академической» шкале)</b>
90 и более		5 – «отлично»

Наименование этапа выполнения курсовой работы	Максимальное количество баллов	Шкала оценивания
75÷89		4 – «хорошо»
60÷74		3 – «удовлетворительно»
менее 60		2 – «не удовлетворительно»

Характеристики шкалы оценивания промежуточной аттестации приведены ниже.

1. Максимальное количество баллов, полученных за экзамен – 30. Минимальное (зачетное) количество баллов («экзамен сдан») – 15 баллов.

2. При наборе менее 15 баллов - экзамен считается не сданным по причине недостаточного уровня знаний. При неудовлетворительной сдаче экзамен или неявке по неуважительной причине на экзамен экзаменационная составляющая приравнивается к нулю. В этом случае обучающийся в установленном в СПбГУ ГА порядке обязан пересдать экзамен.

3. Оценка за экзамен выставляется как сумма набранных баллов за ответы на два вопроса и за выполнение практического задания.

4. Ответы на вопросы оцениваются следующим образом:

*1 балл:* обучающийся дает неправильный ответ на вопрос, не демонстрирует знаний, умений и навыков, соответствующих формируемому в процессе освоения дисциплины компетенциям (нет ответа на вопрос) или отказ от ответа;

*2 балла:* ответ обучающегося на вопрос неудовлетворителен, обучающийся демонстрирует фрагментарные знания в рамках формируемых компетенций, незнание лекционного материала;

*3 балла:* ответ обучающегося на вопрос неудовлетворителен, требуется значительное количество наводящих вопросов, обучающийся не может воспроизвести и объяснить основные положения вопроса, демонстрирует слабые знания лекционного материала;

*4 балла:* обучающийся демонстрирует минимальные знания основных положений вопросов в пределах лекционного материала;

*5 баллов:* обучающийся демонстрирует знания основных положений вопроса, логически верно излагает свои мысли, показывает основы умений использования эти знания, пытаясь объяснить их на конкретных примерах;

*6 баллов:* обучающийся демонстрирует систематизированные знания основных положений вопроса, логически верно и грамотно излагает свои мысли, ориентируется в его проблематике, показывает умения использовать эти знания, описывая различные существующие в науке точки зрения на проблему и приводя конкретные примеры;

*7 баллов:* обучающийся демонстрирует достаточно полные и систематизированные знания, логически верно и грамотно излагает свои мысли, четко описывает проблематику вопроса, ориентируется во всех темах дисциплины, показывает умения и навыки использовать эти знания, обосновывая свою точку зрения на проблему и приводя конкретные примеры, но требовались наводящие вопросы;

*8 баллов:* обучающийся демонстрирует полные и систематизированные знания, логически верно и грамотно излагает свои мысли, четко описывает проблематику вопроса, хорошо ориентируется во всех темах дисциплины, показывает умения и навыки использования этих знаний, делая выводы, приводя существующие в науке точки зрения, сравнивая их сильные и слабые стороны, обосновывая свою точку зрения, приводя конкретные примеры;

*9 баллов:* обучающийся демонстрирует полные и систематизированные знания, логически верно и грамотно излагает свои мысли, четко описывает проблематику вопроса, хорошо ориентируется во всех темах дисциплины, показывает умения и навыки использования этих знаний, делая выводы, пытаюсь самостоятельно решать выявленные проблемы, приводя конкретные примеры;

*10 баллов:* обучающийся демонстрирует полные и систематизированные знания, логически верно и грамотно излагает свои мысли, четко описывает проблематику вопроса, хорошо ориентируется во всех темах дисциплины, использует для ответа знания, полученные в других дисциплинах, а также и информацию из источников, не указанных в курсе данной дисциплины, показывает умения и навыки использования этих знаний, делая выводы, пытаюсь самостоятельно и творчески решать выявленные проблемы, приводя конкретные примеры.

Выполнение практического задания (3 вопрос) оценивается следующим образом:

*10 баллов:* задание выполнено на 91-100 %, решение и ответ аккуратно оформлены, выводы обоснованы, дана правильная и полная интерпретация выводов, обучающийся аргументированно обосновывает свою точку зрения, уверенно и правильно отвечает на вопросы преподавателя;

*9 баллов:* задание выполнено на 86-90 %, решение и ответ аккуратно оформлены, выводы обоснованы, дана правильная и полная интерпретация выводов, обучающийся аргументированно обосновывает свою точку зрения, правильно отвечает на вопросы преподавателя;

*8 баллов:* задание выполнено на 81-85 %, ход решения правильный, незначительные погрешности в оформлении; правильная, но не полная интерпретация выводов, обучающийся дает правильные, но не полные ответы на вопросы преподавателя, испытывает некоторые затруднения в интерпретации полученных выводов;

*7 баллов:* задание выполнено на 74-80 %, ход решения правильный, значительные погрешности в оформлении; правильная, но не полная интерпретация выводов, обучающийся дает правильные, но не полные ответы

на вопросы преподавателя, испытывает определенные затруднения в интерпретации полученных выводов;

*6 баллов:* задание выполнено 66-75 %, подход к решению правильный, есть ошибки, оформление с незначительными погрешностями, неполная интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, не способен интерпретировать полученные выводы;

*5 баллов:* задание выполнено на 60-65 %, подход к решению правильный, есть ошибки, значительные погрешности при оформлении, не полная интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, не способен интерпретировать полученные выводы;

*4 балла:* задание выполнено на 55-59 %, подход к решению правильный, есть ошибки, значительные погрешности при оформлении, не полная интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, не способен интерпретировать полученные выводы;

*3 балла:* задание выполнено на 41-54 %, решение содержит грубые ошибки, неаккуратное оформление работы, неправильная интерпретация выводов, обучающийся дает неправильные ответы на вопросы преподавателя;

*2 балла:* задание выполнено на 20-40 %, решение содержит грубые ошибки, неаккуратное оформление работы, выводы отсутствуют; не может прокомментировать ход решения задачи, дает неправильные ответы на вопросы преподавателя;

*1 балл:* задание выполнено менее, чем на 20 %, решение содержит грубые ошибки, обучающийся не может прокомментировать ход решения задачи, не способен сформулировать выводы по работе.

## **9.6 Типовые контрольные задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам обучения по дисциплине**

2 курс (3 семестр)

Тема 1. Введение в дисциплину. Общие понятия сервисной деятельности

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Предмет, содержание дисциплины "Сервисная деятельность".
2. Основные термины и понятия по дисциплине.
3. Методические основы и междисциплинарный характер научного анализа сервисной деятельности.
4. Подход к изучению сервисной деятельности в рамках «общества потребления».
5. Теоретические основания анализа сервисной деятельности постиндустриального общества.
6. Классификация услуг и сервисной деятельности в научном анализе.
7. Виды сервисной деятельности.
8. Технологии процесса сервиса и особенности клиентских отношений с учетом требований потребителя в сфере воздушного транспорта.
9. Психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.



10. Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
11. Механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
12. Методы применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
13. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
14. Методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
15. Методы обеспечения социального взаимодействия в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
16. Методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
17. Методы применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
18. Методы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
19. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
20. Методы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
21. Методы создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
22. Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
23. Методы участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
24. Методы участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

25. Методы владения теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

26. Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

27. Методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.

28. механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

29. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

30. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

31. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

32. Требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

33. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

34. Методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры с учетом обоснования выбора вида сервисной деятельности в конкретной организации.

Тема 2. Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных сообществах

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.

2. Дифференциация занятий и социальных ролей в первобытной культуре и архаических сообществах.

3. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира.

4. Услуги в средневековом обществе Западной Европы.

5. Основы диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями в сфере воздушного транспорта.

6. Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

7. Механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

8. Методы применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

9. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

10. Методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

11. Методы обеспечения социального взаимодействия в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

12. Методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

13. Методы применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

14. Методы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

15. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

16. Методы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

17. Методы создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

18. Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

19. Методы участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

20. Методы участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием

интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

21. Методы владения теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

22. Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

23. Методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.

24. механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

25. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

26. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

27. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

28. Требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

29. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имуществом аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

30. Методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей с учетом обоснования выбора социальных предпосылок возникновения и развития сервисной деятельности в конкретной организации.

Тема 3. Услуги и сервисная деятельность в индустриальном обществе

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Социально-экономическая характеристика современного общества.
2. Услуги в современном обществе.
3. Услуги в индустриальном производстве.

4. Влияние индустриального производства на сервисную деятельность.
5. Сервисная деятельность в развивающихся странах.
6. Сервисная деятельность в развивающихся странах в сфере воздушного транспорта.
7. Основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности.
8. Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
9. Механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
10. Методы применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
11. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
12. Методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
13. Методы обеспечения социального взаимодействия в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
14. Методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
15. Методы применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
16. Методы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
17. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
18. Методы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
19. Методы создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
20. Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
21. Методы участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения

законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

22. Методы участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

23. Методы владения теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

24. Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

25. Методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.

26. механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

27. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

28. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

29. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

30. Требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

31. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

32. Методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с учетом обоснования выбора влияния индустриального производства на сервисную деятельность в конкретной организации.

Тема 4. Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Объективные факторы развития хозяйствования и услуг в России.
2. Роль государственных механизмов в развитии услуг.
3. Роль государственных механизмов в развитии услуг на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
4. Отечественные услуги на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта: от традиционных форм к современным.
5. Уровень жизни населения и сфера обслуживания в советский и постсоветский периоды.
6. Механизм работы в контактной зоне с потребителем, методика консультирования, согласования вида, формы и процесса сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
7. Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
8. Механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
9. Методы применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
10. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
11. Методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
12. Методы обеспечения социального взаимодействия в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
13. Методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
14. Методы применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
15. Методы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
16. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
17. Методы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
18. Методы создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

19. Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

20. Методы участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

21. Методы участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

22. Методы владения теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

23. Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

24. Методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.

25. механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

26. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

27. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

28. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

29. Требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

30. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имуществом аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

31. Методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*



Предложите методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса с учетом обоснования выбора влияния государственных механизмов на процесс развития услуг на транспорте в конкретной организации.

Тема 5. Современное сервисное общество: особенности становления и перспективы развития на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Изменение роли сервисной деятельности в современном экономическом и общественном развитии.
2. Интенсификация международного обмена услугами на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
3. Экономические и социальные аспекты сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта современного типа.
4. Современные субъекты сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
5. Изменение критериев эффективности сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
6. Особенности и перспективы развития сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта в современной России.
7. Диверсификация сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями общества.
8. Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
9. Механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
10. Методы применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
11. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
12. Методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
13. Методы обеспечения социального взаимодействия в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
14. Методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
15. Методы применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

16. Методы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

17. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

18. Методы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

19. Методы создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

20. Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

21. Методы участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

22. Методы участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

23. Методы владения теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

24. Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

25. Методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.

26. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

27. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

28. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

29. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

30. Требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

31. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

32. Методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям с учетом обоснования выбора влияния динамики доли сервисной деятельности в современном экономическом и общественном развитии на примере конкретной организации.

Тема 6. Услуга как продукт сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Предоставление услуг на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта как продукт сервисной деятельности.

2. Духовные услуги.

3. Личные услуги.

4. Социальные услуги.

5. Факторы, влияющие на формирование услуг на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

6. Особенности услуг контактной зоны предприятия на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (взаимодействие в контактной зоне с потребителем, консультирование, согласование вида, формы и процесса сервиса).

7. Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

8. Механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

9. Методы применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

10. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

11. Методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

12. Методы обеспечения социального взаимодействия в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

13. Методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

14. Методы применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

15. Методы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

16. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

17. Методы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

18. Методы создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

19. Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

20. Методы участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

21. Методы участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

22. Методы владения теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

23. Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

24. Методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.

25. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

26. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

27. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

28. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

29. Требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

30. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

31. Методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства с учетом обоснования факторов, влияющих на формирование услуг в конкретной организации.

Тема 7. Психология сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

2. Психологические аспекты сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

3. Единство этики и психологии в сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

4. Цифровая мобильность населения.

5. 1. Понятие коммуникативной компетентности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

6. 2. Типы потребителей (клиентов) на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта и взаимодействие с ними.

1. Основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности

7. Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

8. Механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

9. Методы применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

10. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

11. Методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

12. Методы обеспечения социального взаимодействия в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

13. Методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

14. Методы применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

15. Методы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

16. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

17. Методы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

18. Методы создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

19. Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

20. Методы участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

21. Методы участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

22. Методы владения теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

23. Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

24. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

25. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

26. Требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

27. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

28. Методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

1. Методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.

2. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

3. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

Тема 8. Этика сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Место этики в сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

2. Понятие этики.

3. Отрасли этического знания.

4. Деловая этика сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

5. Профессиональная этика сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

6. Нормативная этика.

7. Имидж делового человека на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

8. Этика и этикет информационного сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
9. Проблема защиты информации на сервисных предприятиях на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
10. Понятие информационной культуры на сервисных предприятиях на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
11. Этико-культурологические предпосылки развития сервисного бизнеса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта в России.
12. Этические аспекты работы в контактной зоне с потребителем, консультирование, согласование вида, формы и процесса сервиса
13. Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
14. Механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
15. Методы применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
16. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
17. Методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
18. Методы обеспечения социального взаимодействия в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
19. Методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
20. Методы применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
21. Методы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
22. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
23. Методы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
24. Методы создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
25. Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с



потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

26. Методы участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

27. Методы участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

28. Методы владения теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

29. Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

30. Методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.

31. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

32. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

33. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

34. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

35. Требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

36. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

37. Методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с учетом обоснования профессиональной этики сервисной деятельности в конкретной организации.

Тема 9. Сервисная деятельность на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта как составная часть экономики

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Экономическая сущность сервисной деятельности.
2. Экономическая сущность сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
3. Сервисная деятельность на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта в структуре хозяйственной практики.
4. Сервисная деятельность на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта как способ удовлетворения общественных потребностей.
5. Основные направления диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями в рамках национальной экономики.
6. Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
7. Механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
8. Методы применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
9. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
10. Методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
11. Методы обеспечения социального взаимодействия в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
12. Методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
13. Методы применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
14. Методы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
15. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
16. Методы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

17. Методы создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

18. Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

19. Методы участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

20. Методы участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

21. Методы владения теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

22. Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

23. Методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.

24. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

25. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

26. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

27. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

28. Требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

29. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

30. Методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса

сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы разработки и использования типовых технологических процессов с учетом обоснования экономической сущности сервисной деятельности на примере конкретной организации.

2 курс (4 семестр )

Тема 10. Сервисная деятельность на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта в контексте условий жизнедеятельности людей

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Зависимость сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта от географических, поселенческих и демографических факторов.

2. Государственно-правовое регулирование сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта и выполнение государством сервисных функций.

3. Сервисная деятельность на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта в структуре социальных отношений.

4. Сервисная деятельность на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта как часть культуры.

5. Особенности разработки технологии процесса сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта в контексте условий жизнедеятельности людей.

6. Особенности разработки технологии процесса сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта с учетом требований потребителя.

7. Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

8. Механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

9. Методы применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

10. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

11. Методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

12. Методы обеспечения социального взаимодействия в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

13. Методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

14. Методы применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

15. Методы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

16. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

17. Методы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

18. Методы создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

19. Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

20. Методы участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

21. Методы участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

22. Методы владения теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

23. Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

24. Методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.

25. механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

26. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

27. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

28. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

29. Требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

30. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имуществом аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

31. Методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы планирования и мониторинга деятельности сервисной компании с учетом обоснования влияния государственно-правового регулирования сервисной деятельности на примере конкретной организации.

Тема 11. Организация обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Теория организации обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

2. Категории предприятий, осуществляющих предоставление услуг на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

3. Понятия и отраслевая структура сферы услуг.

4. Понятия о продуктах сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

5. Процесс принятия решения потребителем.

6. Факторы, влияющие на процесс принятия решения в процессе сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта: индивидуальные, психологические и социальные.

7. Процесс осознания потребности потребителем на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

8. Воздействие культуры на поведение потребителя на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

9. Система ценностей.

10. Влияние семьи, религии и образования на принятие решения потребителем в процессе обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

11. Влияние этнической культуры на поведение потребителя в процессе обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

12. Культура коренного населения.
13. Религиозные и этнические группы.
14. Диверсификация сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями в процессе обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
15. Технологии процесса сервиса, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.
16. Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
17. Механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
18. Методы применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
19. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
20. Методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
21. Методы обеспечения социального взаимодействия в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
22. Методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
23. Методы применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
24. Методы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
25. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
26. Методы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
27. Методы создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
28. Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
29. Методы участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения

законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

30. Методы участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

31. Методы владения теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

32. Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

33. Методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.

34. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

35. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

36. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

37. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

38. Требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

39. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

40. Методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту с учетом обоснования влияния факторов, влияющих на процесс принятия решения на примере конкретной организации.

Тема 12. Адаптационно-динамические характеристики сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*



1. Сервисная деятельность на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта как процесс и его связь с экономической конъюнктурой.
2. Особенности процесса внедрения инноваций в сферу услуг на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
3. Управление нововведениями на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
4. Инновационный процесс сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
5. Жизненный цикл услуги в процессе сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта и учет его особенностей в предпринимательской деятельности.
6. Процесс обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
7. Теория организации обслуживания.
8. Понятие “контактной зоны” как сферы реализации сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
9. Формы обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта и показатель затрат времени.
10. Особенности работы в контактной зоне с потребителем на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта, консультирование, согласование вида, формы и процесса сервиса.
11. Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
12. Механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
13. Методы применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
14. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
15. Методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
16. Методы обеспечения социального взаимодействия в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
17. Методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
18. Методы применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
19. Методы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

20. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

21. Методы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

22. Методы создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

23. Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

24. Методы участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

25. Методы участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

26. Методы владения теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

27. Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

28. Методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.

29. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

30. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

31. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

32. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

33. Требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

34. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и

управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

35. Методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы выбора материальных ресурсов с учетом обоснования влияния особенностей процесса внедрения инноваций в сферу услуг на транспорте на примере конкретной организации.

Тема 13. Качество, безопасность услуг и культура сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

2. Понятие качества сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

3. Управление качеством услуг, контроль стандартов и безопасности обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

4. Виды безопасности обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

5. Культура сервиса и сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

6. Учет основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта и их влияние на восприятие качества услуг потребителем.

7. Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

8. Механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

9. Методы применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

10. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

11. Методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

12. Методы обеспечения социального взаимодействия в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

13. Методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

14. Методы применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

15. Методы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

16. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

17. Методы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

18. Методы создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

19. Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

20. Методы участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

21. Методы участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

22. Методы владения теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

23. Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

24. Методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.

25. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

26. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

27. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

28. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

29. Требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

30. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

31. Методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства с учетом обоснования безопасности обслуживания на транспорте на примере конкретной организации.

Тема 14. Процессы управления, организационная структура и производственный менеджмент сервисного предприятия на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Предприятия, оказывающие услуги населению на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

2. Особенности общего управления сервисным предприятием на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

3. Функции и задачи общего управления сервисным предприятием на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

4. Организационная структура сервисного предприятия на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

5. Формы организации сервисных предприятий на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

6. Производственный менеджмент.

7. Особенности производственного менеджмента на сервисном предприятии на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

8. Основные направления производственного менеджмента предприятия сервиса (разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя).

9. Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

10. Механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

11. Методы применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

12. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

13. Методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

14. Методы обеспечения социального взаимодействия в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

15. Методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

16. Методы применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

17. Методы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

18. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

19. Методы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

20. Методы создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

21. Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

22. Методы участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

23. Методы участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

24. Методы владения теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

25. Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

26. Методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.

27. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

28. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

29. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

30. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

31. Требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

32. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

33. Методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей с учетом обоснования функций и задач общего управления сервисным предприятием на примере конкретной организации.

Тема 15. Важнейшие разновидности социального менеджмента на сервисном предприятии на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Использование основ социального менеджмента на сервисном предприятии на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

2. Менеджмент персонала на сервисном предприятии на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

3. Особенности социального менеджмента в обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

4. Особенности менеджмента персонала на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта в развитых странах.
5. Взаимодействие с потребителями услуг как управленческая задача обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
6. Закономерности и принципы взаимодействия представителей менеджмента с потребителями в процессе обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
7. Готовность представителей менеджмента разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.
8. Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
9. Механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
10. Методы применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
11. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
12. Методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
13. Методы обеспечения социального взаимодействия в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
14. Методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
15. Методы применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
16. Методы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
17. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
18. Методы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
19. Методы создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
20. Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с



потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

21. Методы участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

22. Методы участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

23. Методы владения теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

24. Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

25. Методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.

26. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

27. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

28. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

29. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

30. Требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

31. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

32. Методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы разработки и использования типовых технологических процессов с учетом обоснования особенностей социального

менеджмента в обслуживании на транспорте на примере конкретной организации.

Тема 16. Маркетинг и определение эффективности работы сервисного предприятия на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Место сервиса в системе маркетинговой деятельности предприятия на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
2. Стратегия и тактика маркетинга сервисного предприятия на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
3. Особенности сегментирования внутреннего потребительского рынка России на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
4. Предпродажное и послепродажное обслуживание в деятельности предприятия на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
5. Стратегии послепродажного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
6. Организация послепродажного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
7. Логистика сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
8. Методы применения системного подхода для решения поставленных задач.
9. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде.
10. Методы умения определять и реализовывать свою роль в команде.
11. Методы обеспечения социального взаимодействия.
12. Методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально- историческом, этическом и философском контекстах.
13. Методы применения особенности межкультурного разнообразия общества.
14. Методы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества.
15. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.
16. Методы создания и поддержания безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций на транспорте.
17. Методы создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.
18. Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг.
19. Методы участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.

20. Методы участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.

21. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имуществом аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте.

22. Методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационное обеспечение процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна.

23. Методы владения теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания.

24. Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта.

25. Методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, проводит переговоры с клиентами по претензионным случаям и определяет причины возникновения претензий.

26. 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.

27. Методы учитывания требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей с учетом обоснования особенностей сегментирования внутреннего потребительского рынка России на транспорте на примере конкретной организации.

### **Примерный перечень тем контрольных работ по дисциплине «Сервисная деятельность на транспорте» 2 курс (семестр 3)**

1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.

2. Дифференциация занятий и социальных ролей в первобытной культуре и архаических сообществах.

3. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира.

4. Услуги в средневековом обществе Западной Европы.

5. Основы диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями в сфере воздушного транспорта.

6. Социально-экономическая характеристика современного общества.
7. Услуги в современном обществе.
8. Услуги в индустриальном производстве.
9. Влияние индустриального производства на сервисную деятельность.
10. Сервисная деятельность в развивающихся странах.
11. Сервисная деятельность в развивающихся странах в сфере воздушного транспорта.
12. Основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности.
13. Изменение роли сервисной деятельности в современном экономическом и общественном развитии.
14. Интенсификация международного обмена услугами на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
15. Экономические и социальные аспекты сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта современного типа.
16. Современные субъекты сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
17. Предоставление услуг на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта как продукт сервисной деятельности.
18. Духовные услуги.
19. Личные услуги.
20. Социальные услуги.
21. Экономическая сущность сервисной деятельности.
22. Экономическая сущность сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
23. Сервисная деятельность на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта в структуре хозяйственной практики.

**Примерный перечень тем контрольных работ по дисциплине «Сервисная деятельность на транспорте»  
2 курс (семестр 4)**

1. Производственный менеджмент на сервисном предприятии на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
2. Услуги в архаическом обществе.
3. Понятие социальной ответственности, социальный менеджмент на сервисном предприятии на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
4. Услуги в Средневековом обществе.
5. Менеджмент персонала на сервисном предприятии на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
6. Услуги в индустриальном обществе на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

7. Сегментация потребителей в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
8. Сфера услуг на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта в современной России.
9. Организационно-правовые формы предпринимательства в сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
10. Организационная структура сервисного предприятия на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
11. Постиндустриальное общество и сфера сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
12. Предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
13. Культура в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
14. Сервисная деятельность как форма удовлетворения человеческих потребностей.
15. Влияние культуры на поведение потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
16. Ассортиментная политика в сфере сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
17. Эстетика в сервисе на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
18. Инновационная политика сервисного предприятия на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
19. Маркетинг в сфере услуг на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
20. Венчурный бизнес в сфере сервиса.
21. Индивидуально-личностные и социально-корпоративные предпосылки развития бизнеса в сфере услуг на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
22. Франчайзинг в сфере сервиса.
23. Конкуренция в сфере сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
24. Особенности работы в контактной зоне с потребителем, консультирование, согласование вида, формы и процесса сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
25. Учет основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности и их влияние на восприятие качества услуг потребителем на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
26. Диверсификация сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

**Примерный перечень вопросов к экзамену для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Сервисная деятельность на транспорте»  
(2 курс (3 семестр))**

1. Экономическая сущность сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
2. Этика в сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
3. Сфера услуг в советский период.
4. Деловая этика и деловой этикет в сфере сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
5. Классификация услуг на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
6. Понятие профессионального кодекса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
7. Профессиональный кодекс работника сферы сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
8. Индустрия сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
9. Психология сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
10. Государственное регулирование сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
11. Понятие имиджа предприятия. Имидж предприятия сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
12. Государство как субъект сервисной деятельности.
13. Информационная культура и уровни защиты информации на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
14. Формы обслуживания потребителей в сфере сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
15. Понятие и специфика контактной зоны на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
16. Жизненный цикл услуги и его учет в деятельности предприятия сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
17. Понятие качества услуг на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
18. Услуга и ее специфика как товара на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
19. Управление качеством на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
20. Предпродажный сервис на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
21. Общее управление предприятием сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта: функции и задачи.

22. Послепродажный сервис на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
23. Производственный менеджмент на сервисном предприятии на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
24. Услуги в архаическом обществе.
25. Понятие социальной ответственности, социальный менеджмент на сервисном предприятии на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
26. Услуги в Средневековом обществе.
27. Менеджмент персонала на сервисном предприятии на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
28. Услуги в индустриальном обществе на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
29. Сегментация потребителей в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
30. Сфера услуг на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта в современной России.
31. Организационно-правовые формы предпринимательства в сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
32. Организационная структура сервисного предприятия на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
33. Постиндустриальное общество и сфера сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
34. Предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
35. Культура в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта .
36. Сервисная деятельность как форма удовлетворения человеческих потребностей.
37. Влияние культуры на поведение потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
38. Цифровая мобильность населения.
39. Ассортиментная политика в сфере сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
40. Эстетика в сервисе на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
41. Инновационная политика сервисного предприятия на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
42. Маркетинг в сфере услуг на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
43. Венчурный бизнес в сфере сервиса.
44. Индивидуально-личностные и социально-корпоративные предпосылки развития бизнеса в сфере услуг на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
45. Франчайзинг в сфере сервиса.

46. Конкуренция в сфере сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

47. Особенности работы в контактной зоне с потребителем, консультирование, согласование вида, формы и процесса сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

48. Учет основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности и их влияние на восприятие качества услуг потребителем на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

49. Диверсификация сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

50. Логистика на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

51. Технологии процесса сервиса и особенности клиентских отношений с учетом требований потребителя на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

52. Основы диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

53. Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

54. Механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

55. Методы применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

56. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

57. Методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

58. Методы обеспечения социального взаимодействия в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

59. Методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

60. Методы применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

61. Методы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

62. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.



63. Методы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

64. Методы создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

65. Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

66. Методы участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

67. Методы участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

68. Методы владения теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

69. Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

70. Методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.

71. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

72. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

73. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

74. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

75. Требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

76. Методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

**Примерный перечень вопросов к экзамену для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Сервисная деятельность на транспорте»  
(2 курс (4 семестр))**

27. Экономическая сущность сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
28. Этика в сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
29. Сфера услуг в советский период. Деловая этика и деловой этикет в сфере сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
30. Классификация услуг на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
31. Понятие профессионального кодекса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
32. Профессиональный кодекс работника сферы сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
33. Индустрия сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
34. Психология сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
35. Государственное регулирование сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
36. Понятие имиджа предприятия. Имидж предприятия сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
37. Государство как субъект сервисной деятельности.
38. Информационная культура и уровни защиты информации на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
39. Формы обслуживания потребителей в сфере сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
40. Понятие и специфика контактной зоны на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
41. Жизненный цикл услуги и его учет в деятельности предприятия сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
42. Понятие качества услуг на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
43. Услуга и ее специфика как товара на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
44. Управление качеством на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
45. Предпродажный сервис на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
46. Общее управление предприятием сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта: функции и задачи.
47. Послепродажный сервис на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

48. Производственный менеджмент на сервисном предприятии на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
49. Услуги в архаическом обществе.
50. Понятие социальной ответственности, социальный менеджмент на сервисном предприятии на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
51. Услуги в Средневековом обществе.
52. Менеджмент персонала на сервисном предприятии на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
53. Услуги в индустриальном обществе на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
54. Сегментация потребителей в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
55. Сфера услуг на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта в современной России.
56. Организационно-правовые формы предпринимательства в сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
57. Организационная структура сервисного предприятия на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
58. Постиндустриальное общество и сфера сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
59. Предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
60. Культура в сфере сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
61. Сервисная деятельность как форма удовлетворения человеческих потребностей.
62. Влияние культуры на поведение потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
63. Ассортиментная политика в сфере сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
64. Эстетика в сервисе на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
65. Инновационная политика сервисного предприятия на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
66. Маркетинг в сфере услуг на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
67. Венчурный бизнес в сфере сервиса.
68. Индивидуально-личностные и социально-корпоративные предпосылки развития бизнеса в сфере услуг на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
69. Франчайзинг в сфере сервиса.
70. Конкуренция в сфере сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

71. Особенности работы в контактной зоне с потребителем, консультирование, согласование вида, формы и процесса сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

72. Учет основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности и их влияние на восприятие качества услуг потребителем на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

73. Диверсификация сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

74. Логистика на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

75. Технологии процесса сервиса и особенности клиентских отношений с учетом требований потребителя на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

76. Основы диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

77. Механизм работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и процесса сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

52. Психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

53. Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

54. Механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

55. Методы применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

56. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

57. Методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

58. Методы обеспечения социального взаимодействия в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

59. Методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

60. Методы применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

61. Методы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

62. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

63. Методы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

64. Методы создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

65. Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

66. Методы участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

67. Методы участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

68. Методы владения теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

69. Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

70. Методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.

71. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

72. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

73. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

74. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

75. Требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

76. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имуществом аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

### **Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (экзамена) по дисциплине «Сервисная деятельность на транспорте»**

1. Охарактеризуйте технологии сервисного обслуживания, предлагая новую структуру взаимоотношений с клиентом в процессе разрешения конфликтных ситуаций в процессе этапов формирования взаимоотношений с клиентом с учетом требований потребителя в сфере воздушного транспорта.

2. Охарактеризуйте сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями в сфере воздушного транспорта.

3. Охарактеризуйте основные психологические особенности потребителя в процессе сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.

4. Охарактеризуйте этапы оказания услуг в контактной зоне с потребителем, этапы консультирования, этапы согласования виды, формы и процесса обслуживания в сфере воздушного транспорта.

5. Охарактеризуйте методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта

6. Охарактеризуйте методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, проводит переговоры с клиентами по претензионным случаям и определяет причины возникновения претензий.

7. Охарактеризуйте 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.

1. Охарактеризуйте механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

2. Охарактеризуйте методы применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

3. Охарактеризуйте методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

4. Охарактеризуйте методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

5. Охарактеризуйте методы обеспечения социального взаимодействия в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

6. Охарактеризуйте методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

7. Охарактеризуйте методы применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

8. Охарактеризуйте методы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

9. Охарактеризуйте методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

10. Охарактеризуйте методы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

11. Охарактеризуйте методы создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

12. Охарактеризуйте методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

13. Охарактеризуйте методы участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

14. Охарактеризуйте методы участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

15. Охарактеризуйте методы владения теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

16. Охарактеризуйте методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

17. Охарактеризуйте методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.

18. Охарактеризуйте механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

19. Охарактеризуйте методы разработки и использования типовых технологических процессов.

20. Охарактеризуйте методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

21. Охарактеризуйте методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

22. Охарактеризуйте требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

23. Охарактеризуйте методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

24. Охарактеризуйте методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорт.

38. Охарактеризуйте методы учитывания требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса.

39. Охарактеризуйте методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

## **10 Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины**

Приступая на 2 курсе в 3 семестре к изучению дисциплины «Сервисная деятельность на транспорте», обучающимся необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий и списком рекомендованной литературы. Обучающимся следует уяснить, что уровень и глубина усвоения дисциплины зависят от его активной и систематической работы на лекциях и



практических занятиях. В этом процессе важное значение имеет самостоятельная работа, направленная на вовлечение обучающихся в самостоятельную познавательную деятельность с целью формирования самостоятельности мышления, способностей к профессиональному саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации в современных условиях социально-экономического развития. Изучение дисциплины «Сервисная деятельность на транспорте» продолжается на 2 курсе в 4 семестре, и часть самостоятельной работы отводится обучающимся на выполнение курсовой работы (п. 5.7), темы которой перечислены в п. 9.3. В начале 4 семестра обучающихся выбирает тему курсовой работы, согласовывает ее с преподавателем и приступает к самостоятельному выполнению, а также посещает консультации, которые преподаватель проводит один раз в неделю. Защита курсовой работы проводится на 2 курсе в конце 4 семестра и оценивается согласно п. 9.5.

Входной контроль в форме устного опроса преподаватель проводит в начале изучения тем № 1 по вопросам дисциплин, на которых базируется дисциплина «Сервисная деятельность на транспорте» (п. 2 и п. 9.4).

Основными видами аудиторной работы обучающихся являются лекции и практические занятия (п. 5.2, 5.3, 5.4). В ходе лекции преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия, а также соответствующие теоретические и практические проблемы, дает задания и рекомендации для практических занятий, а также указания по выполнению обучающимся самостоятельной работы.

Задачами лекций являются:

- ознакомление обучающихся с целями, задачами и структурой дисциплины «Сервисная деятельность на транспорте», ее местом в системе наук и связями с другими дисциплинами;
- краткое, но по существу, изложение комплекса основных научных понятий, подходов, методов, принципов данной дисциплины;
- краткое изложение наиболее существенных положений, раскрытие особенно сложных, актуальных вопросов, освещение дискуссионных проблем;
- определение перспективных направлений дальнейшего развития научного знания в области экспертизы и диагностики объектов предприятий сервиса.

Значимым фактором полноценной и плодотворной работы обучающегося на лекции является культура ведения конспекта. Принципиально неверным, но получившим в наше время достаточно широкое распространение, является отношение к лекции как к «диктанту», который обучающийся может аккуратно и дословно записать. Слушая лекцию, необходимо научиться выделять и фиксировать ее ключевые моменты, записывая их более четко и выделяя каким-либо способом из общего текста.

Полезно применять какую-либо удобную систему сокращений и условных обозначений (из известных или выработанных самостоятельно, например, менеджмент обозначать большой буквой М). Применение такой системы поможет значительно ускорить процесс записи лекции. Конспект

лекции предпочтительно писать в одной тетради, а не на отдельных листках, которые потом могут затеряться. Рекомендуется в конспекте лекций оставлять свободные места или поля, например, для того, чтобы была возможность записи необходимой информации при работе над материалами лекций.

При ведении конспекта лекции необходимо четко фиксировать рубрикацию материала – разграничение разделов, тем, вопросов, параграфов и т. п. Обязательно следует делать специальные пометки, например, в случаях, когда какое-либо определение, положение, вывод остались неясными, сомнительными. Иногда обучающийся не успевает записать важную информацию в конспект. Тогда необходимо сделать соответствующие пометки в тексте, чтобы не забыть, восполнить эту информацию в дальнейшем.

Качественно сделанный конспект лекций поможет обучающемуся в процессе самостоятельной работы и при подготовке к сдаче экзамена.

Практические занятия по дисциплине «Сервисная деятельность на транспорте» проводятся в соответствии с п. 5.4. Цели практических занятий: закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы; приобрести начальные практические умения и навыки применения методов и инструментов исследования явлений экономики предприятия сервиса, о способах и средствах решения экономических проблем на предприятии сервиса.

Темы практических занятий (п. 5.4) заранее сообщаются обучающимся для того, чтобы они имели возможность подготовиться и проработать соответствующие теоретические вопросы дисциплины. В начале каждого практического занятия преподаватель:

- кратко доводит до обучающихся цели и задачи занятия, обращая их внимание на наиболее сложные вопросы по изучаемой теме;
- проводит устный опрос обучающихся, в ходе которого также обсуждаются дискуссионные вопросы.

На практических занятиях обучающиеся представляют самостоятельно подготовленные сообщения, в том числе в виде презентаций, которые выполняются в MS PowerPoint, конспектируют новую информацию и обсуждают эти сообщения. Преподаватель в этом процессе может выступать в роли консультанта или модератора. Обучающиеся решают проблемы, возникающие в конкретной ситуации в процессе проведения круглого стола (п. 9.6). После того как каждая подгруппа предложит свой вариант решения проблемы, начинается дискуссия, в ходе которой необходимо доказать его истинность.

По итогам лекций и практических занятий преподаватель выставляет полученные обучающимся баллы, согласно п. 9.1 и п. 9.2. Отсутствие обучающихся на занятиях или его неактивное участие в них может быть компенсировано самостоятельным выполнением дополнительных заданий и представлением их на проверку преподавателю в установленные им сроки.

В современных условиях перед обучающимися стоит важная задача – научиться работать с массивами информации. Обучающимся необходимо

развивать в себе способность и потребность использовать доступные информационные возможности и ресурсы для поиска нового знания и его распространения. Обучающимся необходимо научиться управлять своей исследовательской и познавательной деятельностью в системе «информация – знание – информация». Прежде всего, для достижения этой цели, в вузе организуется самостоятельная работа обучающихся. Кроме того, современное обучение предполагает, что существенную часть времени в освоении дисциплины обучающийся проводит самостоятельно. Принято считать, что такой метод обучения должен способствовать творческому овладению обучающимися специальными знаниями и навыками.

Самостоятельная работа обучающегося весьма многообразна и содержательна. Она включает следующие виды занятий (п. 5.6):

- самостоятельный поиск, анализ информации и проработка учебного материала;
- подготовку к устному опросу (перечень типовых вопросов для устного опроса в п. 9.6);
- подготовку к выполнению ситуационных заданий (примерный перечень заданий в п. 9.6);
- подготовку к выполнению контрольной работы (типовой перечень тем в п. 9.6);
- выполнение курсовой работы (темы курсовой работы в п. 9.3).

Систематичность занятий предполагает равномерное, в соответствии с пп. 5.2, 5.4 и 5.6, распределение объема работы в течение всего предусмотренного учебным планом срока овладения дисциплиной «Сервисная деятельность на транспорте». Такой подход позволяет избежать дефицита времени, перегрузок, спешки и т. п. в завершающий период изучения дисциплины. Последовательность работы означает преемственность и логику в овладении знаниями по дисциплине «Сервисная деятельность на транспорте». Данный принцип изначально заложен в учебном плане при определении очередности изучения дисциплин. Аналогичный подход применяется при определении последовательности в изучении тем дисциплины.

Завершающим этапом самостоятельной работы является подготовка к сдаче экзамена на 2 курсе в третьем и четвертом семестре и курсовая работа, предполагающая интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении дисциплины. Примерный перечень вопросов для экзаменов, практических заданий по дисциплине «Сервисная деятельность на транспорте» приведены в п. 9.6. Оценочная шкала для курсовой работы описана в п. 9.5.

Рабочая программа по дисциплине «Сервисная деятельность на транспорте» 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.э.н.



Митрофанов С. В.

д.э.н., доцент



Кошелева Т.Н.

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

д.э.н., доцент



Кошелева Т.Н.

Программа согласована:

Руководитель ОПОП

д.э.н., доцент



Кошелева Т.Н.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методического совета Университета «19» апреля 2023 года, протокол № 8.