



**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

« 0 »

2023 года

**ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ  
ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Направление подготовки:

**43.03.01 Сервис**

Направленность программы (профиль):

**Сервис в сфере транспорта**

Квалификация выпускника:

**бакалавр**

Форма обучения:

**очная**

Санкт-Петербург

2023

## 1 Цели и задачи государственной итоговой аттестации

Целью государственной итоговой аттестации является определение соответствия результатов освоения обучающимися основной профессиональной образовательной, соответствующей требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (уровень высшего образования – бакалавриат), профилю «Сервис в сфере транспорта».

Типы задач профессиональной деятельности, к которым готовятся выпускники, освоившие программу бакалавриата: сервисная деятельность; организационно-управленческая деятельность.

Задачами государственной итоговой аттестации являются:

1 Проверка результатов освоения образовательной программы – уровня сформированности компетенций выпускников, установленных федеральным государственным образовательным стандартом по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (уровень – бакалавриат), профилю «Сервис в сфере транспорта», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08 июня 2017 г. № 514.

Процесс освоения государственной итоговой аттестации направлен на формирование следующих компетенций:

общекультурных компетенций (УК):

### **Системное и критическое мышление**

– Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач (УК-1);

ИД<sup>1</sup><sub>УК-1</sub> Владеет методами поиска, критического анализа и синтеза информации;

ИД<sup>2</sup><sub>УК-1</sub> Владеет механизмом системного подхода для решения поставленных задач;

ИД<sup>3</sup><sub>УК-1</sub> Владеет навыками применения системного подхода для решения поставленных задач;

### **Разработка и реализация проектов**

– Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений (УК-2);

ИД<sup>1</sup><sub>УК-2</sub> Владеет методами определения круга задач в рамках поставленной цели;

ИД<sup>2</sup><sub>УК-2</sub> Умеет выбирать оптимальные способы решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений;

ИД<sup>3</sup><sub>УК-2</sub> Владеет алгоритмом выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений;

### **Командная работа и лидерство**

– Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3);

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;

### **Коммуникация**

– Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) (УК-4);

ИД<sup>1</sup><sub>УК-4</sub> Владеет методами осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах;

ИД<sup>2</sup><sub>УК-4</sub> Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации;

ИД<sup>3</sup><sub>УК-4</sub> Владеет навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах);

### **Межкультурное взаимодействие**

– Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах (УК-5);

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;

### **Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение)**

– Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни (УК-6);

ИД<sup>1</sup><sub>УК-6</sub> Владеет методами управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни;

ИД<sup>2</sup><sub>УК-6</sub> Умеет управлять своим временем, формировать траекторию саморазвития;

ИД<sup>3</sup><sub>УК-6</sub> Владеет навыками реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования;

### **Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение)**

– Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности (УК-7);

ИД<sup>1</sup><sub>УК-7</sub> Оценивает физическую подготовленность как необходимое условие обеспечения качества жизни в современном обществе;

ИД<sup>2</sup><sub>УК-7</sub> Приобретает и поддерживает в процессе занятий физической подготовкой уровень развития физических качеств, обеспечивающий полноценную социальную и профессиональную деятельность;

### **Безопасность жизнедеятельности**

– 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 (УК-8);

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;

### **Экономическая культура, в том числе финансовая грамотность**

- Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности (УК-9);

ИД<sup>1</sup><sub>УК-9</sub> Владеет основами экономической и финансовой грамотности, понимает сущность рациональной организации хозяйственной деятельности в современном обществе

ИД<sup>2</sup><sub>УК-9</sub> Экономически обосновывает принятые решения, в том числе в профессиональной деятельности

### **Гражданская позиция**

- Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности (УК-10);

ИД<sup>1</sup><sub>УК-10</sub> Оценивает серьезность порождаемых коррупцией проблем и угроз для стабильности и безопасности современного общества

ИД<sup>2</sup><sub>УК-10</sub> Понимает сущность государственной антикоррупционной политики, в том числе в отраслевой сфере

ИД<sup>3</sup><sub>УК-10</sub> Оценивает серьезность проявлений экстремизма и терроризма как угроз национальной безопасности России и всего мирового сообщества, понимает сущность государственной системы противодействия экстремизму и терроризму, в том числе в отраслевой сфере

общефессиональных компетенций (ОПК):

### **Технологии**

– Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса (ОПК-1);

ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-1</sub> Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса;

ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-1</sub> Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации;

ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-1</sub> Знает и умеет использовать технологические новации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности;

### **Управление**

– Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью (ОПК-2);

ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-2</sub> Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности;

ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-2</sub> Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности;

ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-2</sub> Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности;

### **Качество**

– Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности (ОПК-3);

ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-3</sub> Организует оценку качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий;

ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-3</sub> Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами;

ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-3</sub> Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством;

## **Маркетинг**

– Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов (ОПК-4);

ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-4</sub> Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов;

ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-4</sub> Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий;

ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-4</sub> Формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг;

## **Экономика**

– Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности (ОПК-5);

ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-5</sub> Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий сервиса;

ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-5</sub> Принимает экономически обоснованные управленческие решения;

ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-5</sub> Обеспечивает экономическую эффективность сервисной деятельности предприятия;

## **Право**

– Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса (ОПК-6);

ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-6</sub> Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной сфере;

ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-6</sub> Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг;

ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-6</sub> Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями;

## **Безопасность обслуживания**

– Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности (ОПК-7);

ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-7</sub> Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности;

ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-7</sub> Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности;

**Информационно-коммуникационные технологии для профессиональной деятельности**

- Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности (ОПК-8);

ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-8</sub> Понимает сущность и принципы работы современных информационных технологий;

ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-8</sub> Использует современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности;

профессиональных компетенций (ПК):

– 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(ПК-1);

ИД<sup>1</sup><sub>ПК-1</sub> Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг;

ИД<sup>2</sup><sub>ПК-1</sub> Участвует в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм;

ИД<sup>3</sup><sub>ПК-1</sub> Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий;

– Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса с учетом запросов потребителей и с использованием клиентоориентированных технологий(ПК-2);

ИД<sup>1</sup><sub>ПК-2</sub> Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания;

ИД<sup>2</sup><sub>ПК-2</sub> Применяет методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта;

ИД<sup>3</sup><sub>ПК-2</sub> Участвует в организационно- управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в сфере транспорта;

– 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 (ПК-3);

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;

– 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 (ПК-4);

ИД<sup>1</sup><sub>ПК-4</sub> Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, владеет методами организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, организует их выполнение;

ИД<sup>2</sup><sub>ПК-4</sub> Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имуществом аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте;

ИД<sup>3</sup><sub>ПК-4</sub> Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте;

– Способен организовывать и проводить маркетинговый анализ потребности в сервисных услугах при эксплуатации воздушных судов и объектов авиационной инфраструктуры, при организации, выполнении, обеспечении и обслуживании полетов воздушных судов, воздушных перевозок и авиационных работ (ПК-5);

ИД<sup>1</sup><sub>ПК-5</sub> Способен разрабатывать комплекс мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры;

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;

ИД<sup>3</sup><sub>ПК-5</sub> Способен организовывать и проводить маркетинговый анализ потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна;

– Способен разрабатывать комплекс мер по повышению эффективности деятельности структурного подразделения и организовывать процесс их реализации в рамках транспортного комплекса (ПК-6);

ИД<sup>1</sup><sub>ПК-6</sub> Осуществляет сбор актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях организации и проведения экспертизы и диагностики объектов предприятий сервиса;

ИД<sup>2</sup><sub>ПК-6</sub> Участвует в разработке системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения;

ИД<sup>3</sup><sub>ПК-6</sub> Участвует в организации и управлении имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте; участвует в определении показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в рамках транспортного комплекса.

2 Принятие решения по результатам государственной итоговой аттестации о присвоении квалификации «бакалавр» и выдачи документа о высшем образовании: диплома бакалавра.

## **2 Форма государственной итоговой аттестации**

Государственная итоговая аттестация выпускников по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (уровень – бакалавриат), профилю «Сервис в сфере транспорта» проводится в форме:

1 государственного экзамена;

2 защиты выпускной квалификационной работы.

## **3 Место государственной итоговой аттестации в структуре ОПОП ВО**

Государственная итоговая аттестация в структуре ОПОП ВО относится к Блоку 3 (Государственная итоговая аттестация)

Государственная итоговая аттестация базируется как на результатах обучения всех дисциплин ОПОП ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», профилю «Сервис в сфере транспорта», основными из которых являются: «Сервисная деятельность на транспорте», «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне», «Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте», «Экономика предприятия сервиса», а также на результатах прохождения учебной (ознакомительной практики), производственной (сервисной), производственной(организационно-управленческой) и производственной (преддипломной) практик.

Государственная итоговая аттестация проводится в 8 семестре.

#### 4 Общая трудоемкость и продолжительность государственной итоговой аттестации

Общая трудоемкость государственной итоговой аттестации составляет 9 зачетных единиц, 324 часа. Продолжительность государственной итоговой аттестации составляет 6 недель.

#### 5 Фонд оценочных средств для проведения государственной итоговой аттестации

##### 5.1 Фонд оценочных средств для проведения государственного экзамена

###### 5.1.1 Сформированность компетенций выпускника

Государственный экзамен направлен на оценку сформированности следующих компетенций выпускника:

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения
<b>СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ НА ТРАНСПОРТЕ</b>	
Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач (УК-1)	<p>Знать:</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 (ИД<sup>1</sup><sub>УК-1</sub>);</li><li>– 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>);</li><li>– 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>);</li></ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– 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>);</li><li>– применять механизм системного подхода</li></ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения
	<p>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>);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– 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>);</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– 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>);</li> <li>– 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>);</li> <li>– навыками применения методов 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>);</li> </ul>
<p>Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <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 (ИД<sup>1</sup><sub>УК-3</sub>);</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 (ИД<sup>2</sup><sub>УК-3</sub>);</li> <li>– 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>);</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять методы осуществления</li> </ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения
	<p>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>);</p> <p>– 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>);</p> <p>– 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>);</p> <p>Владеть:</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 (ИД<sup>1</sup><sub>УК-3</sub>);</p> <p>– 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>);</p> <p>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>);</p>
<p>Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах (УК-5)</p>	<p>Знать:</p> <p>– 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>);</p> <p>– методы применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере</p>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения
	<p>воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>УК-5</sub>);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– 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>);</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– 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>);</li> <li>– 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>);</li> <li>– 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>);</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– 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>);</li> <li>– навыками применения методов 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>);</li> <li>– навыками применения методов решения производственных конфликтов с учетом</li> </ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения
	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> );
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 (УК-8)	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– 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>);</li> <li>– 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>);</li> <li>– 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>);</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– 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>);</li> <li>– 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>);</li> <li>– применять 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</li> </ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения
	<p>числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>3</sup><sub>УК-8</sub>);</p> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– 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>);</li> <li>– 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>);</li> <li>– 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 (ИД<sup>3</sup><sub>УК-8</sub>);</li> </ul>
<p>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 (ПК-1)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– 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>);</li> <li>– 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>);</li> <li>– методы участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием</li> </ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения
	<p>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>);</p> <p>Уметь:</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 (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-1</sub>);</li> <li>– 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>);</li> <li>– 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>);</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками применения методов 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>);</li> <li>– 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</li> </ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения
	<p>числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-1</sub>);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– 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>);</li> </ul>
<p>Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса с учетом запросов потребителей и с использованием клиентоориентированных технологий (ПК-2)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– 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>);</li> <li>– 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>);</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <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 (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-2</sub>);</li> <li>– применять методы управления туристско-рекреационными проектами, применять 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>);</li> </ul> <p>Владеть:</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</li> </ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения
	<p>числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-2</sub>);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками применения методов управления туристско-рекреационными проектами, навыками применения методов 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>)</li> </ul>
<p>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(ПК-3)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– 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>);</li> <li>– 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>);</li> <li>– 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>);</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, применять механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том</li> </ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения
	<p>числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-3</sub>);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять методы разработки и использования типовых технологических процессов, применять 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>);</li> <li>– 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>);</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками применения методов выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, навыками применения механизма 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>);</li> <li>– навыками применения методов разработки и использования типовых технологических процессов, навыками применения методов 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>);</li> <li>– навыками применения требований производственной дисциплины, правил по охране</li> </ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения
	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> );
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 (ПК-4)	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– 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>);</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять 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>);</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками применения методов 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>);</li> </ul>
Способен организовывать и проводить маркетинговый анализ потребности в сервисных услугах при эксплуатации воздушных	<p>Знать:</p> <p>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</p>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения
<p>судов и объектов авиационной инфраструктуры, при организации, выполнении, обеспечении и обслуживании полетов воздушных судов, воздушных перевозок и авиационных работ (ПК-5)</p>	<p>транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-5</sub>);</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– 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>);</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– 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>).</li> </ul>
<b>ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСА В АЭРОПОРТУ И НА ВОЗДУШНОМ СУДНЕ</b>	
<p>Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений (УК-2)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД<sup>2</sup><sub>УК-2</sub>);</li> <li>– алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД<sup>3</sup><sub>УК-2</sub>);</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД<sup>2</sup><sub>УК-2</sub>);</li> <li>– применять алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих</li> </ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения
	<p>правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД<sup>3</sup><sub>УК-2</sub>);</p> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– способностью применять механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД<sup>2</sup><sub>УК-2</sub>);</li> <li>– способностью применять алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД<sup>3</sup><sub>УК-2</sub>);</li> </ul>
<p>Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах) (УК-4)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД<sup>1</sup><sub>УК-4</sub>);</li> <li>– механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД<sup>2</sup><sub>УК-4</sub>);</li> <li>– механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД<sup>3</sup><sub>УК-4</sub>);</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД<sup>1</sup><sub>УК-4</sub>);</li> <li>– применять механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД<sup>2</sup><sub>УК-4</sub>);</li> <li>– применять механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной</li> </ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения
	<p>формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД<sup>3</sup><sub>УК-4</sub>);</p> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– способностью применять методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД<sup>1</sup><sub>УК-4</sub>);</li> <li>– способностью применять механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД<sup>2</sup><sub>УК-4</sub>);</li> <li>– способностью применять механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД<sup>3</sup><sub>УК-4</sub>);</li> </ul>
<p>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 (ПК-1);</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-1</sub>);</li> <li>– механизм разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-1</sub>);</li> <li>– механизм совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-1</sub>);</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с</li> </ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения
	<p>потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-1</sub>);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять механизм разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-1</sub>);</li> <li>– применять механизм совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-1</sub>);</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-1</sub>);</li> <li>– способностью применять механизм разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-1</sub>);</li> <li>– способностью применять механизм совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-1</sub>);</li> </ul>
Способен к разработке технологии процесса сервиса, обеспечению формирования и внедрения корпоративных стандартов и	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном</li> </ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения
<p>регламентов процессов обслуживания потребителей и организации процесса улучшения качества оказания транспортных услуг (ПК-3)</p>	<p>судне (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-3</sub>);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– 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 сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-3</sub>);</li> <li>– методы разработки комплекса мероприятий по соблюдению требований производственной дисциплины, по соблюдению правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-3</sub>);</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, применять механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и применять методы определения причин возникновения претензий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-3</sub>);</li> <li>– применять методы разработки и использования типовых технологических процессов, применять 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 сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-3</sub>);</li> <li>– применять методы разработки комплекса мероприятий по соблюдению требований производственной дисциплины, по соблюдению правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервиса в аэропорту и на</li> </ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения
	<p>воздушном судне (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-3</sub>);</p> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– способностью применять механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, способностью применять механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и способностью применять методы определения причин возникновения претензий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-3</sub>);</li> <li>– способностью применять методы разработки и использования типовых технологических процессов, способностью применять методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, способностью применять методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-3</sub>);</li> <li>– способностью применять методы разработки комплекса мероприятий по соблюдению требований производственной дисциплины, по соблюдению правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-3</sub>);</li> </ul>
<p>Способен осуществлять организационное обеспечение процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, механизм организации их выполнения в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-4</sub>);</li> <li>– методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы</li> </ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения
<p>транспорте, принимать решения об управлении туристско-рекреационными проектами, организации и управлении транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса (ПК-4)</p>	<p>обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-4</sub>);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-4</sub>);</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, применять механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, механизм организации их выполнения в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-4</sub>);</li> <li>– применять методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-4</sub>);</li> <li>– применять алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-4</sub>);</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– способностью применять механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, способностью применять механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, способностью применять механизм организации их выполнения в процессе</li> </ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения
	<p>организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-4</sub>);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– способностью применять методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-4</sub>);</li> <li>– способностью применять алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-4</sub>);</li> </ul>
<p>Способен организовывать и проводить маркетинговый анализ потребности в сервисных услугах при эксплуатации воздушных судов и объектов авиационной инфраструктуры, при организации, выполнении, обеспечении и обслуживании полетов воздушных судов, воздушных перевозок и авиационных работ (ПК-5)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-5</sub>);</li> <li>– механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-5</sub>);</li> <li>– механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-5</sub>);</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-5</sub>);</li> <li>– применять механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервиса</li> </ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения
	<p>в аэропорту и на воздушном судне (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-5</sub>);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-5</sub>);</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– способностью применять методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-5</sub>);</li> <li>– способностью применять механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-5</sub>);</li> <li>– способностью применять механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-5</sub>);</li> </ul>
<p>Способен разрабатывать комплекс мер по повышению эффективности деятельности структурного подразделения и организовать процесс их реализации в условиях транспортного комплекса (ПК-6)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне; методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-6</sub>);</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне; применять методы определения</li> </ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения
	<p>показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-6</sub>);</p> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– способностью применять методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне; способностью применять методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-6</sub>).</li> </ul>
<b>ОРГАНИЗАЦИЯ И ПЛАНИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА ОКАЗАНИЯ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ НА ТРАНСПОРТЕ</b>	
<p>Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач (УК-1)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>УК-1</sub>);</li> <li>– механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>УК-1</sub>);</li> <li>– алгоритм применения системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>УК-1</sub>);</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>УК-1</sub>);</li> <li>– применять механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>УК-1</sub>);</li> <li>– применять алгоритм использования системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования</li> </ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения
	<p>деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>УК-1</sub>);</p> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– способностью применять методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>УК-1</sub>);</li> <li>– способностью применять механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>УК-1</sub>);</li> <li>– способностью применять алгоритм использования системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>УК-1</sub>);</li> </ul>
<p>Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений (УК-2)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>2</sup><sub>УК-2</sub>);</li> <li>– алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>3</sup><sub>УК-2</sub>);</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>2</sup><sub>УК-2</sub>);</li> </ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения
	<p>– применять алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>3</sup><sub>УК-2</sub>);</p> <p>Владеть:</p> <p>– способностью применять механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>2</sup><sub>УК-2</sub>);</p> <p>– способностью применять алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>3</sup><sub>УК-2</sub>);</p>
<p>Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3)</p>	<p>Знать:</p> <p>– методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>УК-3</sub>);</p> <p>– методы определения и реализации своей роли в команде в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>УК-3</sub>);</p> <p>– механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>УК-3</sub>);</p> <p>Уметь:</p> <p>– применять методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей</p>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения
	<p>роли в команде в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>УК-3</sub>);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять методы определения и реализации своей роли в команде в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>УК-3</sub>);</li> <li>– применять механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>УК-3</sub>);</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– способностью применять методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>УК-3</sub>);</li> <li>– способностью применять методы определения и реализации своей роли в команде в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>УК-3</sub>);</li> <li>- способностью применять механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>УК-3</sub>);</li> </ul>
<p>Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни (УК-6)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>УК-6</sub>);</li> <li>– механизм управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий</li> </ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения
	<p>транспортной сферы (ИД<sup>2</sup><sub>УК-6</sub>);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>3</sup><sub>УК-6</sub>);</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>УК-6</sub>);</li> <li>– применять механизм управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>2</sup><sub>УК-6</sub>);</li> <li>– применять механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>3</sup><sub>УК-6</sub>);</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– способностью применять методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса</li> </ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения
	<p>на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>УК-6</sub>);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– способностью применять механизм управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>2</sup><sub>УК-6</sub>);</li> <li>- способностью применять механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>3</sup><sub>УК-6</sub>);</li> </ul>
<p>Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса (ОПК-1)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-1</sub>);</li> <li>– методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-1</sub>);</li> <li>– методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-1</sub>);</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— применять методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в</li> </ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения
	<p>процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-1</sub>);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-1</sub>);</li> <li>– применять методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-1</sub>);</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– способностью применять методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-1</sub>);</li> <li>– способностью применять методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-1</sub>);</li> <li>- способностью применять методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-1</sub>);</li> </ul>
Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью (ОПК-2)	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-2</sub>);</li> <li>– основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации</li> </ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения
	<p>деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-2</sub>);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– механизмы контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-2</sub>);</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-2</sub>);</li> <li>– применять основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-2</sub>);</li> <li>– применять механизмы контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-2</sub>);</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– способностью применять методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-2</sub>);</li> <li>– способностью применять основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-2</sub>);</li> <li>- способностью применять механизмы контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе</li> </ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения
	организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД <sup>3</sup> <sub>ОПК-2</sub> );
Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности (ОПК-3)	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-3</sub>);</li> <li>– методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-3</sub>);</li> <li>– методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-3</sub>);</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-3</sub>);</li> <li>– применять методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-3</sub>);</li> <li>– применять методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-3</sub>);</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– способностью применять методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-3</sub>);</li> </ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения
	<p>– способностью применять методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-3</sub>);</p> <p>- способностью применять методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-3</sub>);</p>
<p>Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов (ОПК-4)</p>	<p>Знать:</p> <p>– методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-4</sub>);</p> <p>– методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-4</sub>);</p> <p>– механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-4</sub>);</p> <p>Уметь:</p> <p>– применять методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-4</sub>);</p>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения
	<p>– применять методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-4</sub>);</p> <p>– применять механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-4</sub>);</p> <p>Владеть:</p> <p>– способностью применять методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-4</sub>);</p> <p>– способностью применять методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-4</sub>);</p> <p>- способностью применять механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-4</sub>);</p>
Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать	<p>Знать:</p> <p>– методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования</p>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения
<p>экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности (ОПК-5)</p>	<p>производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-5</sub>);</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-5</sub>);</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– способностью применять методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-5</sub>);</li> </ul>
<p>Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса (ОПК-6)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основные нормы права и нормативно-правовые акты в сфере сервиса; основные особенности российской правовой системы и российского законодательства в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-6</sub>);</li> <li>– правовые и этические нормы о предоставлении услуг в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-6</sub>);</li> <li>– основные нормативные требования к документообороту в сфере сервиса на транспорте в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-6</sub>);</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять основные нормы права и нормативно-правовые акты в сфере сервиса; основные особенности российской правовой системы и российского законодательства в процессе организации и планирования</li> </ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения
	<p>деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-6</sub>);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять правовые и этические нормы о предоставлении услуг в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-6</sub>);</li> <li>– применять основные нормативные требования к документообороту в сфере сервиса на транспорте в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-6</sub>);</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– способностью применять основные нормы права и нормативно-правовые акты в сфере сервиса; основные особенности российской правовой системы и российского законодательства в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-6</sub>);</li> <li>– способностью применять правовые и этические нормы о предоставлении услуг в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-6</sub>);</li> <li>- способностью применять основные нормативные требования к документообороту в сфере сервиса на транспорте в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-6</sub>);</li> </ul>
<p>Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности (ОПК-7)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– методы обеспечения соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-7</sub>);</li> <li>– механизм соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-7</sub>);</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять методы обеспечения соблюдения</li> </ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения
	<p>требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-7</sub>);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять механизм соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-7</sub>);</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– способностью применять методы обеспечения соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-7</sub>);</li> <li>– способностью применять механизм соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-7</sub>);</li> </ul>
<p>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 (ПК-1)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-1</sub>);</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-1</sub>);</li> </ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения
	<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– способностью применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-1</sub>);</li> </ul>
<p>Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса с учетом запросов потребителей и с использованием клиентоориентированных технологий (ПК-2)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-2</sub>);</li> <li>– основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-2</sub>);</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять методы управления туристско-рекреационными проектами, применять методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-2</sub>);</li> <li>– применять основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной</li> </ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения
	<p>деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-2</sub>);</p> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– способностью применять методы управления туристско-рекреационными проектами, способностью применять методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-2</sub>);</li> <li>– способностью применять основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-2</sub>);</li> </ul>
<p>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 (ПК-3)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-3</sub>);</li> <li>– 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 зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса</li> </ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения
	<p>потребителей (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-3</sub>);</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, применять механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и применять методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-3</sub>);</li> <li>– применять методы разработки и использования типовых технологических процессов, применять 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 зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-3</sub>);</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– способностью применять механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, способностью применять механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и способностью применять методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-3</sub>);</li> <li>– способностью применять методы разработки и использования типовых технологических процессов, способностью применять методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов</li> </ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения
	<p>процессов обслуживания потребителей на транспорте, способностью применять методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-3</sub>);</p>
<p>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 (ПК-4)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-4</sub>);</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, применять методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, применять механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-4</sub>);</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– способностью применять механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, способностью применять механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и способностью применять методы определения причин возникновения претензий в зависимости от</li> </ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения
	<p>механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-4</sub>)</p>
<p>Способен организовывать и проводить маркетинговый анализ потребности в сервисных услугах при эксплуатации воздушных судов и объектов авиационной инфраструктуры, при организации, выполнении, обеспечении и обслуживании полетов воздушных судов, воздушных перевозок и авиационных работ (ПК-5)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-5</sub>);</li> <li>– механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-5</sub>);</li> <li>– механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-5</sub>);</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– способностью применять методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-5</sub>);</li> <li>– способностью применять механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и</li> </ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения
	<p>на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-5</sub>);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– способностью применять механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-5</sub>).</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– способностью применять методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-5</sub>);</li> <li>– способностью применять механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-5</sub>);</li> <li>– способностью применять механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-5</sub>).</li> </ul>
<b>ЭКОНОМИКА ПРЕДПРИЯТИЯ СЕРВИСА</b>	
Способен определять круг задач в рамках	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– методы определения круга задач в</li> </ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения
<p>поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений (УК-2)</p>	<p>процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>УК-2</sub>);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>2</sup><sub>УК-2</sub>);</li> <li>– алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>3</sup><sub>УК-2</sub>);</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>УК-2</sub>);</li> <li>– применять механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>2</sup><sub>УК-2</sub>);</li> <li>– применять алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>3</sup><sub>УК-2</sub>);</li> </ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения
	<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– способностью применять методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>УК-2</sub>);</li> <li>– способностью применять механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>2</sup><sub>УК-2</sub>);</li> <li>– способностью применять алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>3</sup><sub>УК-2</sub>);</li> </ul>
<p>Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни (УК-6)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>УК-6</sub>);</li> <li>– механизм управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>2</sup><sub>УК-6</sub>);</li> <li>– механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-</li> </ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения
	<p>плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>3</sup><sub>УК-6</sub>);</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>УК-6</sub>);</li> <li>– применять механизм управления своим временем, формировать траекторию саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>2</sup><sub>УК-6</sub>);</li> <li>– применять механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>3</sup><sub>УК-6</sub>);</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками применения методов управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>УК-6</sub>);</li> <li>– навыками применения механизма управления своим временем, формировать траекторию саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>2</sup><sub>УК-6</sub>);</li> </ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения
	<p>– навыками применения механизма реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>3</sup><sub>УК-6</sub>);</p>
<p>Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности (УК-9)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Основы экономической и финансовой грамотности, понимает сущность рациональной организации хозяйственной деятельности в современном обществе в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>УК-9</sub>);</li> <li>- Методы экономического обоснования принятия решения, в том числе в профессиональной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>УК-9</sub>);</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Применять основы экономической и финансовой грамотности, понимает сущность рациональной организации хозяйственной деятельности в современном обществе в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>УК-9</sub>);</li> <li>- Применять методы экономического обоснования принятия решения, в том числе в профессиональной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>УК-9</sub>);</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Навыками применения основ экономической и финансовой грамотности, понимает сущность рациональной организации хозяйственной деятельности в современном обществе в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>УК-9</sub>);</li> <li>- Навыками экономического обоснования принятия решений, в том числе в профессиональной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания</li> </ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения
	потребителей на транспорте (ИД <sup>2</sup> <sub>УК.9</sub> )
Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса (ОПК-1)	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-1</sub>);</li> <li>– методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-1</sub>);</li> <li>– методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-1</sub>);</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-1</sub>);</li> <li>– применять методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-1</sub>);</li> <li>– применять методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-1</sub>);</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками применения методов</li> </ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения
	<p>определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-1</sub>);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками применения методов осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-1</sub>);</li> <li>– навыками применения методов использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-1</sub>);</li> </ul>
<p>Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности (ОПК-3)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-3</sub>);</li> <li>– методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-3</sub>);</li> <li>– методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-3</sub>);</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервисного обслуживания</li> </ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения
	<p>потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-3</sub>);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-3</sub>);</li> <li>– применять методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-3</sub>);</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками применения методов организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-3</sub>);</li> <li>– навыками применения методов обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-3</sub>);</li> <li>– навыками применения методов обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-3</sub>);</li> </ul>
<p>Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов (ОПК-4)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-4</sub>);</li> <li>– методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-</li> </ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения
	<p>плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-4</sub>);</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-4</sub>);</li> <li>– применять методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-4</sub>);</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками применения методов осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-4</sub>);</li> <li>– навыками применения методов продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-4</sub>);</li> </ul>
Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания</li> </ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения
<p>организаций избранной сферы профессиональной деятельности (ОПК-5)</p>	<p>предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-5</sub>);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-5</sub>);</li> <li>– механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-5</sub>);</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-5</sub>);</li> <li>– применять механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-5</sub>);</li> <li>– применять механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-5</sub>);</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками применения методов определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях</li> </ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения
	<p>сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-5</sub>);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками применения механизма принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-5</sub>);</li> <li>– навыками применения механизма обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-5</sub>);</li> </ul>
<p>Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности (ОПК-8)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– сущность и принципы работы современных информационных технологий (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-8</sub>);</li> <li>- современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-8</sub>);</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять принципы работы современных информационных технологий (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-8</sub>);</li> <li>– применять современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-8</sub>);</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками применения принципов работы современных информационных технологий (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-8</sub>);</li> <li>– навыками применения современных информационных технологий для решения задач профессиональной деятельности (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-8</sub>)</li> </ul>
<p>Способен осуществлять организационное обеспечение процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, механизма применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте,</li> </ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения
<p>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 (ПК-4)</p>	<p>механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-4</sub>);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-4</sub>);</li> <li>– алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-4</sub>);</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, механизм использования методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, применять механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-4</sub>);</li> <li>– применять методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-4</sub>);</li> </ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения
	<p>– применять алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-4</sub>);</p> <p>Владеть:</p> <p>– навыками формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, реализации механизма применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, навыками использования механизма организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, навыками обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-4</sub>);</p> <p>– навыками применения методов выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-4</sub>);</p> <p>– навыками применения алгоритма принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-4</sub>);</p>
Способен организовывать и проводить	<p>Знать:</p> <p>– методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу</p>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения
<p>маркетинговый анализ потребности в сервисных услугах при эксплуатации воздушных судов и объектов авиационной инфраструктуры, при организации, выполнении, обеспечении и обслуживании полетов воздушных судов, воздушных перевозок и авиационных работ (ПК-5)</p>	<p>деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-5</sub>);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-5</sub>);</li> <li>– механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-5</sub>);</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-5</sub>);</li> <li>– инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-5</sub>);</li> <li>– применять механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы</li> </ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения
	<p>(ИД<sup>3</sup><sub>ПК-5</sub>);  Владеть:  – навыками разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, навыками обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-5</sub>);  – навыками применения механизма организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, навыками обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-5</sub>);  – навыками применения механизма организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, навыками обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-5</sub>);</p>
<p>Способен разрабатывать комплекс мер по повышению эффективности деятельности структурного подразделения и организовать процесс их реализации в условиях транспортного комплекса (ПК-6)</p>	<p>Знать:  – методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-6</sub>);  – структурного подразделения в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-6</sub>);  – методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе</p>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения
	<p>разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы; методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе разработки бизнес-плана (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-6</sub>);</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-6</sub>);</li> <li>– применять алгоритм разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в целях разработки бизнес-плана, обеспечивать инфраструктурную поддержку и экономическую безопасность в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-6</sub>);</li> <li>– применять методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечивать инфраструктурную поддержку и экономическую безопасность в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы; применять методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе разработки бизнес-плана (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-6</sub>);</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками применения методов сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях разработки бизнес-плана, навыками обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-6</sub>);</li> <li>– навыками применения алгоритма</li> </ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения
	<p>разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в целях разработки бизнес-плана, навыками обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-6</sub>);</p> <p>– навыками применения методов организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, навыками обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы; навыками применения методов определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе разработки бизнес-плана (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-6</sub>).</p>

### 5.1.2 Содержание государственного экзамена

Государственный экзамен проводится по следующим дисциплинам образовательной программы, результаты освоения которых имеют определяющее значение для профессиональной деятельности выпускников:

1. «Сервисная деятельность на транспорте»;
2. «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне»;
3. «Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте»
4. «Экономика предприятия сервиса».

#### ***Дисциплина 1 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ НА ТРАНСПОРТЕ***

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

Предмет, содержание дисциплины «Сервисная деятельность на транспорте». Основные термины и понятия по дисциплине. Методические основы и междисциплинарный характер научного анализа сервисной деятельности. Подход к изучению сервисной деятельности в рамках «общества потребления». Теоретические основания анализа сервисной деятельности постиндустриального общества. Классификация услуг и сервисной деятельности в научном анализе. Виды сервисной деятельности. Технологии процесса сервиса и особенности клиентских отношений с учетом требований потребителя на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. 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. 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. Методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы обеспечения социального 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 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 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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.

Проверяемые компетенции: УК-1; УК-3; УК-5; УК-8; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5.

### **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. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира. Услуги в средневековом обществе Западной Европы. Основы диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными,

историческими и религиозными традициями на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. 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. 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. Методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы обеспечения социального 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 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 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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.

Проверяемые компетенции: УК-1; УК-3; УК-5; УК-8; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5.

### **Услуги и сервисная деятельность в индустриальном обществе**

Социально-экономическая характеристика современного общества. Услуги в современном обществе. Услуги в индустриальном производстве. Влияние индустриального производства на сервисную деятельность. Сервисная деятельность в развивающихся странах. Сервисная деятельность в развивающихся странах в сфере воздушного транспорта. 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. 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. Методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы обеспечения социального 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 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 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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.

Проверяемые компетенции: УК-1; УК-3; УК-5; УК-8; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5.

### **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. Роль государственных механизмов в развитии услуг на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Отечественные услуги на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта: от традиционных форм к современным. Уровень жизни населения и сфера обслуживания в советский и постсоветский периоды. 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. 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. Методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы обеспечения социального 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 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 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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.

Проверяемые компетенции: УК-1; УК-3; УК-5; УК-8; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-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. Экономические и социальные аспекты сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта современного типа. Современные субъекты сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного

транспорта. Изменение критериев эффективности сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Особенности и перспективы развития сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта в современной России. 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. 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. Методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы обеспечения социального 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 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 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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.

Проверяемые компетенции: УК-1; УК-3; УК-5; УК-8; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5.

### **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. Личные

услуги. Социальные услуги. Факторы, влияющие на формирование услуг на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. 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. 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. Методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы обеспечения социального 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 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 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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.

Проверяемые компетенции: УК-1; УК-3; УК-5; УК-8; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5.

### **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. Единство этики и

психологии в сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Понятие коммуникативной компетентности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Типы потребителей (клиентов) на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта и взаимодействие с ними. Цифровая мобильность населения. 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. 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. Методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы обеспечения социального 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 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 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. 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. 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. 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. 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.

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. 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. 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. 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. 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. 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.

Проверяемые компетенции: УК-1; УК-3; УК-5; УК-8; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5.

**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. Отрасли этического знания. Деловая этика сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Профессиональная этика сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Нормативная этика. Имидж делового человека на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Этика и этикет информационного сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Проблема защиты информации на сервисных предприятиях на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Понятие информационной культуры на сервисных предприятиях на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Этико-культурологические предпосылки развития сервисного бизнеса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта в России. 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. 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. Методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы обеспечения социального 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 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 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. 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. 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.

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. 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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.

Проверяемые компетенции: УК-1; УК-3; УК-5; УК-8; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5.

### **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. Сервисная деятельность на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта в структуре хозяйственной практики. Сервисная деятельность на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта как способ удовлетворения общественных потребностей. Сервисная деятельность на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта как форма удовлетворения общественных потребностей. 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. 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. Методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы обеспечения социального 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 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 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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.

Проверяемые компетенции: УК-1; УК-3; УК-5; УК-8; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5.

### **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. Сервисная деятельность на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта в структуре социальных отношений. Сервисная деятельность на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта как часть культуры. Особенности разработки технологии процесса сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта в контексте условий жизнедеятельности людей. Особенности разработки технологии процесса сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта с учетом требований потребителя. 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. 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. Методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы обеспечения социального 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 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 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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.

Проверяемые компетенции: УК-1; УК-3; УК-5; УК-8; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5.

### **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. Понятия и отраслевая структура сферы услуг. Понятия о продуктах сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Процесс принятия решения потребителем. Факторы, влияющие на процесс принятия решения в процессе сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта: индивидуальные, психологические и социальные. 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. Система ценностей. Влияние семьи, религии и образования на принятие решения потребителем в процессе обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Влияние этнической культуры на поведение потребителя в процессе обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Культура коренного населения. Религиозные и этнические группы. Диверсификация сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями в процессе обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. 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. 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. Методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы обеспечения социального 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 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 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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.

Проверяемые компетенции: УК-1; УК-3; УК-5; УК-8; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5.

### **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. Управление нововведениями на транспорте, в том числе на воздушном транспорте. Инновационный процесс сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Жизненный цикл услуги в процессе сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта и учет его особенностей в предпринимательской деятельности. Процесс обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Теория организации обслуживания. Понятие “контактной зоны” как сферы реализации сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Формы обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта и показатель затрат времени. Особенности работы в контактной зоне с потребителем на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта, консультирование, согласование вида, формы и процесса сервиса.

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. 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. Методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы обеспечения социального 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 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 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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.

Проверяемые компетенции: УК-1; УК-3; УК-5; УК-8; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5.

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

сфере воздушного транспорта. Культура сервиса и сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. 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. 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. 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. Методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы обеспечения социального 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 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 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. 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. 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. 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. 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.

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. 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. 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. 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. 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. 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.

Проверяемые компетенции: УК-1; УК-3; УК-5; УК-8; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5.

**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. Функции и задачи общего управления сервисным предприятием на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Организационная структура сервисного предприятия на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Формы организации сервисных предприятий на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Производственный менеджмент. Особенности производственного менеджмента на сервисном предприятии на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. 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. 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. Методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы обеспечения социального 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 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 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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.

Проверяемые компетенции: УК-1; УК-3; УК-5; УК-8; ПК-1; ПК-2; ПК-3;

**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. Особенности социального менеджмента в обслуживании на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Особенности менеджмента персонала на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта в развитых странах. Взаимодействие с потребителями услуг как управленческая задача обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Закономерности и принципы взаимодействия представителей менеджмента с потребителями в процессе обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. 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. 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. Методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы обеспечения социального 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 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 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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.

Проверяемые компетенции: УК-1; УК-3; УК-5; УК-8; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5.

### **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. Особенности сегментирования внутреннего потребительского рынка России на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Предпродажное и послепродажное обслуживание в деятельности предприятия на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Стратегии послепродажного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Организация послепродажного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Логистика сервисного обслуживания на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Индивидуальное обслуживание на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта как самостоятельный вид профессиональной деятельности. Тенденции современного сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта: опасности и новые возможности для предприятия. Определение общей эффективности работы предприятия сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Основные подходы к определению эффективности производственных сервисных предприятий на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Расширенный подход к определению эффективности сервисного предприятия на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. 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. 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. Методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы обеспечения социального 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 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 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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.

Проверяемые компетенции: УК-1; УК-3; УК-5; УК-8; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5.

## ***Дисциплина 2 ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСА В АЭРОПОРТУ И НА ВОЗДУШНОМ СУДНЕ***

### **Основные тенденции на современном авиарынке**

Цель, задачи, объект и предмет курса, результаты обучения и формируемые компетенции, формы контроля знаний, умений и навыков обучающихся. Основные понятия курса. Состояние современного авиарынка. Современное состояние сферы услуг в России. Основные тенденции развития сферы сервиса на воздушном транспорте на современном этапе развития общества. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для

осуществления процесса сервиса. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. 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 сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы разработки комплекса мероприятий по соблюдению требований производственной дисциплины, по соблюдению правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте. Механизм организации их выполнения в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Солидарность в борьбе с терроризмом и проявлениями национальной нетерпимости. Историческая, социальная и политическая значимость победы Советского народа в Великой отечественной войне. Негативное воздействие на здоровье алкогольной и наркотической зависимости. Необходимость участия в спортивной, научно-исследовательской, природоохранной и культурно-

массовой деятельности как один из элементов проявления активной жизненной позиции.

Проверяемые компетенции: УК-2; ПК-1; ПК-3; ПК-4; ПК-5; ПК-6.

### **Сущность и роль сервиса на воздушном транспорте**

Роль и значение сервиса на воздушном транспорте. Сущность сервиса на воздушном транспорте. Экономическая сущность сервиса на воздушном транспорте. Современные требования к сервису на воздушном транспорте. Основы организации процесса сервиса и проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя при разработке дополнительных услуг на сервисных предприятиях авиатранспорта в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. 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 сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы разработки комплекса мероприятий по соблюдению требований производственной дисциплины, по соблюдению правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте. Механизм

организации их выполнения в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

Проверяемые компетенции: УК-2; ПК-1; ПК-3; ПК-4; ПК-5; ПК-6.

### **Нормативно-правовая база, регулирующая организацию сервиса на воздушном транспорте**

Нормативно-правовая база в сфере воздушного транспорта. Нормативно-правовая база в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте. Руководящие документы организаций ИКАО и ИАТА в области обслуживания пассажиров. Законодательство РФ в области обслуживания пассажиров. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервиса в

аэропорту и на воздушном судне. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. 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 сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы разработки комплекса мероприятий по соблюдению требований производственной дисциплины, по соблюдению правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте. Механизм организации их выполнения в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

Проверяемые компетенции: УК-2; ПК-1; ПК-3; ПК-4; ПК-5; ПК-6.

### **Услуги, предоставляемые пассажирам в аэропорту**

Услуги в сфере воздушного транспорта. Классификация услуг в аэропорту. Организация услуг в аэропорту. Основные требования к

предоставлению услуг пассажирам в аэропорту. Цифровой мониторинг и управление состоянием транспортной инфраструктуры. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг. Механизм разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. 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 сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы разработки комплекса мероприятий по соблюдению требований производственной дисциплины, по соблюдению правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте. Механизм

организации их выполнения в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

Проверяемые компетенции: УК-2; УК-4; ПК-1; ПК-3; ПК-4; ПК-5; ПК-6.

### **Неавиационная сервисная деятельность в аэропорту**

Понятие неавиационной деятельности. Понятие неавиационной сервисной деятельности в аэропортовом комплексе. Организация неавиационной деятельности аэропорта. Особенности организации неавиационной деятельности аэропорта. Особенности организации неавиационной сервисной деятельности в аэропортовом комплексе. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в

процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. 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 сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы разработки комплекса мероприятий по соблюдению требований производственной дисциплины, по соблюдению правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте. Механизм организации их выполнения в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы определения показателей

эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

Проверяемые компетенции: УК-2; УК-4; ПК-1; ПК-3; ПК-4; ПК-5; ПК-6.

### **Правовые механизмы взаимодействия аэропорта и сервисной компании**

Понятие сервисной компании. Направления взаимодействия аэропорта и сервисной компании. Правовые инструменты взаимодействия аэропорта и сервисной компании. Договорные отношения между аэропортом и сервисной компанией. Договор аренды. Договор концессии. Цифровизация документооборота транспортных перевозок. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. 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 сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы разработки комплекса мероприятий по соблюдению требований производственной дисциплины, по соблюдению правил по охране труда и

пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте. Механизм организации их выполнения в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

Проверяемые компетенции: УК-2;УК-4; ПК-1; ПК-3; ПК-4; ПК-5; ПК-6.

### **Услуги, предоставляемые пассажирам на борту воздушного судна**

Услуги пассажирам. Услуги пассажирам на борту воздушного судна. Сервисные компании, оказывающие услуги пассажирам в сфере воздушного транспорта. Классификация услуг, оказываемых пассажирам в аэропорту. Классификация услуг, оказываемых пассажирам на борту воздушного судна. Требования к услугам, предоставляемым на борту воздушного судна. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы

осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. 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 сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы разработки комплекса мероприятий по соблюдению требований производственной дисциплины, по соблюдению правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте. Механизм организации их выполнения в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм организации и проведения маркетингового

анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

Проверяемые компетенции: УК-2; УК-4; ПК-1; ПК-3; ПК-4; ПК-5; ПК-6.

### **Организационно-функциональная структура авиапредприятия по производству и реализации услуг пассажирам**

Организационно-функциональная структура авиапредприятия по оказанию услуг пассажирам. Служба сервиса в аэропортовом комплексе. Служба бортпроводников, как одна из форм обслуживания пассажиров на борту воздушного судна. Обслуживающие подразделения производственной службы сервиса в сфере воздушного транспорта. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. 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 сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы разработки комплекса мероприятий по соблюдению требований производственной дисциплины, по соблюдению правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм

формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте. Механизм организации их выполнения в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

Проверяемые компетенции: УК-2; ПК-1; ПК-3; ПК-4; ПК-5; ПК-6.

### **Организация информационно-справочного обслуживания пассажиров воздушного транспорта**

Понятие информационно-справочного обслуживания клиентов. Роль информационного обслуживания, как одного из элементов сервисной деятельности на воздушном транспорте. Виды информационного обслуживания аэропорта. Виды информационного обслуживания в авиакомпании. Сервисные компании, оказывающие информационно-справочные услуги пассажирам в сфере воздушного транспорта. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и

письменной формах в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. 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 сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы разработки комплекса мероприятий по соблюдению требований производственной дисциплины, по соблюдению правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте. Механизм организации их выполнения в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм организации и проведения маркетингового

анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

Проверяемые компетенции: УК-2; УК-4; ПК-1; ПК-3; ПК-4; ПК-5; ПК-6.

### **Организация предоставления услуг особым категориям пассажиров**

Понятие особых категорий пассажиров. Особые категории пассажиров на воздушном транспорте. Обслуживание не сопровождаемых детей. Обслуживание пожилых людей. Обслуживание людей с ограниченной подвижностью и т.д. Транспортное планирование и транспортное моделирование. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. 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 сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы разработки комплекса мероприятий по соблюдению требований производственной дисциплины, по соблюдению правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте. Механизм организации их выполнения в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

Проверяемые компетенции: УК-2;УК-4; ПК-1; ПК-3; ПК-4; ПК-5; ПК-6.

### **Бортпитание, как вид сервисного обслуживания на борту воздушного судна и требования к его организации**

История развития организации бортового питания. Организация бортового питания в предполетной зоне. Организация бортового питания на борту воздушного судна. Основные сертификационные требования, предъявляемые к организациям, осуществляющим деятельность по предоставлению бортового питания бортового питания. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм,

имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. 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 сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы разработки комплекса мероприятий по соблюдению требований производственной дисциплины, по соблюдению правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте. Механизм организации их выполнения в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе

организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

Проверяемые компетенции: УК-2; УК-4; ПК-1; ПК-3; ПК-4; ПК-5; ПК-6.

### **Авиационные альянсы, как особая форма обслуживания пассажиров**

Понятие глобальных авиаальянсов. Причины возникновения глобальных авиаальянсов. Задачи, стоящие перед глобальными авиаальянсами. Услуги авиакомпаний, состоящих в глобальных авиационных альянсах. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. 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 сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы разработки комплекса мероприятий по соблюдению требований производственной дисциплины, по соблюдению правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте. Механизм организации их выполнения в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

Проверяемые компетенции: УК-2; УК-4; ПК-1; ПК-3; ПК-4; ПК-5; ПК-6.

### **Представительство авиакомпании, как элемент оказания сервисных услуг авиапассажирам**

Понятие представительства авиакомпании. Функции представительства авиакомпании. Структура представительства авиакомпании. Иностранное представительство авиакомпании. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Алгоритм выбора оптимальных способов их

решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. 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 сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы разработки комплекса мероприятий по соблюдению требований производственной дисциплины, по соблюдению правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте. Механизм организации их выполнения в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного

судна в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

Проверяемые компетенции: УК-2; ПК-1; ПК-3; ПК-4; ПК-5; ПК-6.

### **Рекламационная работа, как элемент организации и оказания сервисных услуг авиакомпаниями**

Понятие и задачи рекламационной работы на воздушном транспорте. Сервисная деятельность по оказанию рекламационных услуг пассажирам в сфере воздушного транспорта. Организация деятельности авиакомпаний в области рекламаций и жалоб пассажиров. Роль представительства авиакомпании и службы рекламации в обеспечении качества обслуживания пассажиров. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. 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 сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы разработки комплекса мероприятий по соблюдению требований производственной дисциплины, по соблюдению правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте. Механизм организации их выполнения в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

Проверяемые компетенции: УК-2; УК-4; ПК-1; ПК-3; ПК-4; ПК-5; ПК-6.

### **Услуги, предоставляемые пассажирам авиакомпаниями – лоукост**

Понятие «лоукост» – авиакомпаний. Модель бизнеса лоукост-авиакомпаний. Организация обслуживания пассажиров в лоукост – авиакомпаниях. Особенности обслуживания пассажиров в лоукост – авиакомпаниях. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном

судне. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. 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 сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы разработки комплекса мероприятий по соблюдению требований производственной дисциплины, по соблюдению правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте. Механизм организации их выполнения в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм

организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

Проверяемые компетенции: УК-2; УК-4; ПК-1; ПК-3; ПК-4; ПК-5; ПК-6.

### **Обслуживание пассажиров при чартерной перевозке и услуги деловой авиации**

Понятие чартерной перевозки. Особенности организации пассажиров на чартерных рейсах. Особенности обслуживания пассажиров на чартерных рейсах. Понятие «деловой авиации». Особенности организации обслуживания пассажиров бизнес-класса в аэропорту. Особенности обслуживания пассажиров бизнес-класса на борту воздушного судна. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. 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 сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы разработки комплекса мероприятий по соблюдению требований производственной дисциплины, по соблюдению правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте. Механизм организации их выполнения в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

Проверяемые компетенции: УК-2;УК-4; ПК-1; ПК-3; ПК-4; ПК-5; ПК-6.

### **Маркетинг организации и оказания сервисных услуг в транспортной сфере**

Маркетинг организации и оказания сервисных услуг. Маркетинг современных авиакомпаний. Особенности маркетинга на воздушном транспорте. Понятие «бренд авиакомпании». Понятие «бренд аэропорта». Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации сервиса в аэропорту и на

воздушном судне. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. 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 сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы разработки комплекса мероприятий по соблюдению требований производственной дисциплины, по соблюдению правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте. Механизм организации их выполнения в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на

воздушном судне. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

Проверяемые компетенции: УК-2; УК-4; ПК-1; ПК-3; ПК-4; ПК-5; ПК-6.

### **Сегментация услуг на рынке в транспортной сфере, в том числе на рынке авиаперевозок**

Сегментация услуг в сфере воздушного транспорта. Специфика сегментации пассажиров на авиарынке. Разработка услуг для различных сегментов пассажирского спроса. Разработка услуг для маломобильных групп пассажиров. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм выбора материальных ресурсов,

оборудования для осуществления процесса сервиса. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. 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 сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы разработки комплекса мероприятий по соблюдению требований производственной дисциплины, по соблюдению правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте. Механизм организации их выполнения в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

Проверяемые компетенции: УК-2; УК-4; ПК-1; ПК-3; ПК-4; ПК-5; ПК-6.

### **Обслуживание VIP-пассажиров на воздушном транспорте**

Особенности обслуживания VIP-пассажиров в аэропорту. Программы лояльности для часто летающих пассажиров. Бонусные карты постоянных клиентов. Разработка услуг повышенного комфорта для VIP-пассажиров.

Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. 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 сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы разработки комплекса мероприятий по соблюдению требований производственной дисциплины, по соблюдению правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте. Механизм организации их выполнения в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе организации сервиса в аэропорту и на

воздушном судне. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

Проверяемые компетенции: УК-2; УК-4; ПК-1; ПК-3; ПК-4; ПК-5; ПК-6.

### **Основные требования к персоналу, участвующему в обслуживании пассажиров на воздушном транспорте**

Основные требования, к персоналу, участвующему в обслуживании пассажиров. Нормативные и законодательные документы в области сервиса на воздушном транспорте при обслуживании пассажиров. Формальности в авиационной отрасли, которые необходимо знать персоналу при облуживании авиапассажиров. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации

сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. 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 сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы разработки комплекса мероприятий по соблюдению требований производственной дисциплины, по соблюдению правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте. Механизм организации их выполнения в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

Проверяемые компетенции: УК-2; УК-4; ПК-1; ПК-3; ПК-4; ПК-5; ПК-6.

## **Дисциплина 3 ОРГАНИЗАЦИЯ И ПЛАНИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА ОКАЗАНИЯ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ НА ТРАНСПОРТЕ**

### **Организация и управление процессом оказания услуг**

Цель, задачи, объект и предмет курса, результаты обучения и формируемые компетенции, формы контроля знаний, умений и навыков обучающихся. Общая характеристика современной сферы сервиса на транспорте и основные тенденции ее развития на современном этапе развития общества. Современное состояние сферы услуг в России. Знакомство с литературой и основными источниками информации по дисциплине. Понятие и основные экономические функции предприятий сервиса на транспорте. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы управления туристско-рекреационными проектами. Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на

транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям. Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. 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 зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте. Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Алгоритм применения системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Методы

осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Механизмы контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Методы обеспечения оказания услуг в

соответствии с заявленным качеством в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Основные нормы права и нормативно-правовые акты в сфере сервиса; основные особенности российской правовой системы и российского законодательства в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Правовые и этические нормы о предоставлении услуг в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Основные нормативные требования к документообороту в сфере сервиса на транспорте в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Методы обеспечения соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Механизм соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Солидарность в борьбе с терроризмом и проявлениями национальной нетерпимости. Историческая, социальная и политическая значимость победы Советского народа в Великой отечественной войне. Негативное воздействие на здоровье алкогольной и наркотической зависимости. Необходимость участия в спортивной, научно-исследовательской, природоохранной и культурно-массовой деятельности как один из элементов проявления активной жизненной позиции.

Проверяемые компетенции: УК-1; УК-2; УК-3; УК-6; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5.

### **Основные принципы организации процесса оказания услуг и обслуживания на предприятиях сферы сервиса на транспорте**

Механизм функционирования предприятия сервиса на транспорте в условиях рыночной экономики. Предприятие сервиса на транспорте как субъект и объект предпринимательской деятельности. Особенности функционирования предпринимательства в сфере услуг на транспорте. Организационно-правовые формы предприятий в Российской Федерации. Классификация предприятий сервиса на транспорте. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения

конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы управления туристско-рекреационными проектами. Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям. Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. 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 зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте. Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на

транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Алгоритм применения системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования

деятельности предприятия сервиса на транспорте. Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Механизмы контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Основные нормы права и нормативно-правовые акты в сфере сервиса; основные особенности российской правовой системы и российского законодательства в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Правовые и этические нормы о предоставлении услуг в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Основные нормативные требования к документообороту в сфере сервиса на транспорте в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Методы обеспечения соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Механизм соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

Проверяемые компетенции: УК-1; УК-2; УК-3; УК-6; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5.

### **Производственная структура предприятия сервиса на транспорте и типы производства в обслуживании**

Понятие, функции и особенности функционирования малых предприятий сервиса на транспорте в РФ. Меры поддержки малого и среднего предпринимательства на транспорте в Российской Федерации. Формы

объединения предприятий: картель, синдикат, пул, трест, концерн, холдинг, финансово-промышленные группы. Жизненный цикл предприятия сервиса на транспорте. Внешняя и внутренняя среда предприятия сервиса на транспорте. Теоретические основы функционирования рыночной экономики. Сущность экономической и технологической эффективности результатов сервисной деятельности в сфере транспорта, способы их повышения. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы управления туристско-рекреационными проектами. Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям. Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. 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 зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте. Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Основные методы и приемы

планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Механизмы контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

Проверяемые компетенции: УК-2; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-4; ОПК-5; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5.

### **Организация производственной инфраструктуры предприятия сферы сервиса на транспорте**

Понятие, состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры предприятия сервиса на транспорте. Организация ремонтного хозяйства на предприятиях сервиса на транспорте. Основные формы организации ремонта оборудования предприятия сервиса на транспорте. Ремонтный цикл и межремонтный период на предприятиях сервиса на транспорте. Организация инструментального и энергетического хозяйства на предприятиях сервиса на транспорте. Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства на предприятиях сервиса на транспорте. Организация транспортного хозяйства предприятия сферы сервиса на транспорте. Цифровой мониторинг и управление состоянием транспортной инфраструктуры. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы управления туристско-рекреационными проектами. Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям. Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. 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 зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте. Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного

судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Механизмы контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

Проверяемые компетенции: УК-2; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-4; ОПК-5; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5.

### **Организация обеспечения качества услуг на предприятиях сервиса на транспорте**

Понятие и показатели качества услуг на предприятиях сервиса на транспорте. Экономически оптимальное качество на предприятиях сервиса на транспорте. Уровень качества услуг и продукции на предприятиях сервиса на транспорте. Понятие и цели менеджмента качества. Система управления качеством на современном предприятии сервиса на транспорте. Японские и европейские модели управления качеством продукции. Российский опыт в данной сфере на предприятиях сервиса на транспорте. Основные положения Всеобщего Менеджмента Качества (TQM). Цикл и принципы Деминга. Связь качества и жизненного цикла услуги. «Петля качества» услуги. Понятие и объекты стандартизации. Основные нормативные документы по стандартизации в РФ. Виды стандартов. Цели и задачи Международной организации по стандартизации (ИСО). Стандартизация в управлении качеством продукции и услуг на предприятиях сервиса на транспорте. Международные стандарты ИСО серии 9000 по системам качества. Понятие и цели сертификации услуг и продукции. основополагающие документы в области сертификации. Виды сертификации услуг и продукции на предприятиях сервиса на транспорте. Этапы сертификации на предприятиях сервиса на транспорте. Понятие и цели аудита качества обслуживания. Основные методы контроля и оценки качества обслуживания на предприятиях сервиса на транспорте. Организация работы с негативными отзывами,

жалобами и претензиями клиентов на предприятиях сервиса на транспорте. Направления повышения качества обслуживания на предприятиях сервиса на транспорте. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы управления туристско-рекреационными проектами. Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям. Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования

производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. 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 зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте. Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Алгоритм применения системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Механизмы контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе

клиентоориентированных технологий в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

Проверяемые компетенции: УК-1; УК-2; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5.

### **Конкуренция на современном рынке услуг**

Сущность и формы конкуренции на современном рынке. Совершенная и несовершенная, ценовая и неценовая, добросовестная и недобросовестная конкуренция. Способы борьбы с недобросовестной конкуренцией на предприятиях сервиса на транспорте. Модель анализа 5 сил конкуренции М. Портера. Конкуренция на рынке услуг на предприятиях сервиса на транспорте и ее основные составляющие. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования

производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы управления туристско-рекреационными проектами. Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям. Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. 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 зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте. Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы организации оценки

качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

Проверяемые компетенции: УК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5.

### **Конкурентоспособность предприятия сервиса на транспорте**

Конкурентоспособность предприятия сервиса на транспорте. Конкурентный статус и конкурентные преимущества на предприятиях сервиса на транспорте. Основные методики оценки конкурентоспособности предприятия сервиса на транспорте. Управление конкурентоспособностью на предприятиях сервиса на транспорте. Основные направления повышения конкурентоспособности предприятия сервиса на транспорте на рынке. Клиентоориентированная модель обслуживания на предприятиях сервиса в сфере транспорта. Особенности клиентоориентированного подхода к обслуживанию потребителей на предприятиях сервиса на транспорте. Сервис как конкурентное преимущество и инструмент управления лояльностью клиентов на предприятиях сервиса на транспорте. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы определения, анализа, оценки производственно-

экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы управления туристско-рекреационными проектами. Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям. Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. 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 зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте. Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности

предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Алгоритм применения системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

Проверяемые компетенции: УК-1; УК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5.

### **Риски предприятия сервиса на транспорте**

Внешние и внутренние риски. Производственный риск. Технический риск. Риск технологий производства. Увеличение расходов материальных затрат в результате перерасхода материалов, сырья, топлива и т.д.; рост фонда оплаты труда за счет превышения намеченной численности работников либо за счет выплат более высоких зарплат. Риск нанесения ущерба персоналом. Риски, связанные с реализацией услуг: потери товара (услуги), потери качества товара в момент оказания услуги, отказ от выполненной услуги, транспортировка заказов. Коммерческий риск. Контактный риск (риск обслуживания заказчика). Снижение объемов реализации услуг. Риск недостаточной сегментации рынка. Риск размещения предприятий сферы сервиса. Финансовые риски. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и

конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы управления туристско-рекреационными проектами. Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям. Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. 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 зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте. Механизм

организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Алгоритм применения системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

Проверяемые компетенции: УК-1; УК-2; УК-6; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5.

### **Трудовые ресурсы предприятия сервиса, организация, производительность и оплата труда работников предприятия сервиса на транспорте**

Персонал предприятия и его классификация на предприятиях сервиса на транспорте. Текучесть кадров на предприятиях сервиса на транспорте и способы ее сокращения. Цели, задачи и основные этапы управления персоналом предприятия сервиса на транспорте. Организация труда работников предприятия сервиса на транспорте и основные направления ее совершенствования. Нормирование труда работников предприятия сервиса на транспорте. Виды норм труда на предприятиях сервиса на транспорте. Методы изучения затрат рабочего времени на предприятиях сервиса на транспорте. Производительность труда работников предприятия сервиса на транспорте. Показатели производительности труда на предприятиях сервиса на транспорте: выработка и трудоемкость. Резервы роста производительности труда работников предприятия сервиса на транспорте. Основные принципы оплаты труда на предприятии сервиса на транспорте. Регулирование оплаты труда на предприятиях сервиса на транспорте. Способы классификации форм оплаты труда на предприятиях сервиса на транспорте. Сдельная и повременная формы

оплаты труда работников предприятия сервиса на транспорте. Факторы эффективности форм оплаты труда на предприятиях сервиса на транспорте. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы управления туристско-рекреационными проектами. Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям. Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования

производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. 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 зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте. Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях

сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

Проверяемые компетенции: УК-2; УК-3; УК-6; ОПК-4; ОПК-5; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5.

### **Основы планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте**

Понятие и содержание планирования. Функции и принципы планирования хозяйственной деятельности предприятия сервиса на транспорте. Основные методы планирования на предприятиях сервиса на транспорте: балансовый, нормативный и программно-целевой методы. Основные виды планов на предприятии сервиса на транспорте. Система планов предприятия сервиса в сфере транспорта и их взаимосвязь. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования

производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы управления туристско-рекреационными проектами. Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям. Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. 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 зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте. Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы управления своим

временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Механизмы контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

Проверяемые компетенции: УК-2; УК-6; ОПК-2; ОПК-4; ОПК-5; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5.

### **Основы внутрифирменного планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте**

Понятие внутрифирменного планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Стратегическое планирование деятельности предприятия сервиса на транспорте. Основные виды стратегий развития предприятия сервиса на транспорте. Этапы внутрифирменного стратегического планирования на предприятиях сервиса на транспорте. Текущее и оперативное планирование хозяйственной деятельности предприятия сервиса на транспорте. Основные направления повышения эффективности планирования на современном предприятии сервиса на транспорте. Механизм выбора

оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы управления туристско-рекреационными проектами. Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям. Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. 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 зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте. Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

Проверяемые компетенции: УК-2; УК-6; ОПК-1; ОПК-4; ОПК-5; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5.

### **Планирование маркетинга на предприятии сервиса на транспорте**

Характеристика и показатели плана маркетинга в сфере транспорта. Структура и порядок разработки плана маркетинга в сфере транспорта. Эффективность мероприятий от реализации маркетинговых стратегий. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы управления туристско-рекреационными проектами. Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной

компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям. Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. 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 зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте. Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Алгоритм применения

системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

Проверяемые компетенции: УК-1; УК-2; ОПК-4; ОПК-5; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5.

### **Планирование продвижения услуг и рекламной компании на предприятии сервиса на транспорте**

Виды, сущность и функции рекламы. Рекламная кампания на предприятиях сферы сервиса на транспорте. Три типа целей рекламной кампании: экономические (коммерческие), имиджевые и социальные. Эффективность рекламной кампании. ФЗ "О рекламе". Выбор маркетинговой стратегии, исходя из результатов рекламной кампании. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы управления туристско-рекреационными проектами. Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной

деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям. Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. 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 зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте. Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Алгоритм применения

системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

Проверяемые компетенции: УК-1; УК-2; ОПК-4; ОПК-5; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5.

### **Планирование инвестиционной деятельности предприятия сервиса на транспорте**

Понятие инноваций и инновационной деятельности в сфере транспорта. Инновационные технические средства регистрации пассажира на рейс в процессе обслуживания пассажиров (стойка регистрации; Интернет - технологии регистрации пассажира в процессе его обслуживания на транспорте; стойки саморегистрации пассажира в аэропорту). Глобальные системы бронирования в процессе обслуживания пассажиров на транспорте. Доставка пассажира до борта воздушного судна. Оформление багажа на стойке регистрации в процессе обслуживания пассажиров на транспорте. Багажные ленты в процессе обслуживания пассажиров на транспорте. Система идентификации багажа в процессе обслуживания пассажиров на транспорте. Этапы планирования инновационной и инвестиционной деятельности в сфере транспорта. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с

потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы управления туристско-рекреационными проектами. Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям. Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. 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 зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте. Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения

конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Алгоритм применения системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

Проверяемые компетенции: УК-1; УК-2; ОПК-1; ОПК-4; ОПК-5; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5.

### **Планирование объема производства и реализации услуг на предприятии сервиса на транспорте**

План реализации услуг. Определение соотношений между предоставленными или оказываемыми услугами и новыми (вводимыми) видами услуг, работ, на основе потребностей покупателя и развития научно-технического прогресса. Планирование объемов реализации услуг, работ, продукции по различным формам обслуживания. Установление параметров качества обслуживания и оказываемых (предоставляемых) услуг; расчет объемов предоставления дополнительных услуг или реализации сопутствующих товаров. Прогнозирование продаж с учетом уровня спроса, конкуренции, используемых способов продвижения продукции и методов стимулирования продаж. Сегментация рынка. Выбор целевого рынка. Изучение потребностей потребителей. Годовой план реализации. Производственная программа. Определение объема производства услуг, работ (выпуска продукции) в стоимостном выражении по укрупненным группам услуг (продукции) и общего объема производства услуг, работ, продукции; совместное планирование объема реализации и объема производства с учетом сезонности оказываемых услуг; формирование показателей качества услуг, работ, продукции и обслуживания потребителей; кооперирование работы цехов, хозяйств и служб предприятия; поиск возможностей повышения эффективности производства продукции, оказания услуг, выполнения работ. Сокращение затрат материальных и энергетических ресурсов; улучшение использования производственных мощностей; совершенствование систем управления процессом производства. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых

норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы управления туристско-рекреационными проектами. Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям. Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. 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 зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте. Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Алгоритм применения системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

Проверяемые компетенции: УК-1; УК-2; ОПК-4; ОПК-5; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5.

### **Планирование материально-технического обеспечения на предприятии сервиса на транспорте**

Особенности планирования материально-технического обеспечения на предприятии сервиса на транспорте. Особенности планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса в транспортной сфере в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства. Механизм осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в транспортной сфере.

Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы управления туристско-рекреационными проектами. Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям. Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. 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 зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте. Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Алгоритм применения системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

Проверяемые компетенции: УК-1; УК-2; ОПК-1; ОПК-4; ОПК-5; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5.

## **Планирование потребности в персонале и средств на оплату труда на предприятии сервиса на транспорте**

Промышленно-производственный и непромышленный персонал на предприятиях сервиса в транспортной сфере. Структура персонала по оказанию сервисных услуг авиапредприятия. Явочный, списочный, среднесписочный состав на предприятиях сервиса в транспортной сфере. Анализ показателей движения трудовых ресурсов на предприятиях сервиса в транспортной сфере. Особенности организации контактной зоны предприятия сервиса в транспортной сфере. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы управления туристско-рекреационными проектами. Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации

туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям. Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. 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 зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте. Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения

инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

Проверяемые компетенции: УК-2; УК-6; ОПК-4; ОПК-5; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5.

### **Планирование издержек предприятия сервиса на транспорте**

Управление прибылью на предприятиях сервиса на транспорте. Управление издержками производства и сбыта продукции и услуг (полная себестоимость) на предприятиях сервиса на транспорте. Понятие, состав и структура издержек на предприятиях сервиса на транспорте. Хозяйственные средства (имущество предприятия сервиса). Экономическое содержание и структура имущества предприятия сервиса на транспорте. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования

производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы управления туристско-рекреационными проектами. Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям. Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. 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 зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте. Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

Проверяемые компетенции: УК-2; ОПК-4; ОПК-5; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5.

### **Планирование прибыли и рентабельности предприятия сервиса на транспорте**

Доходы фирмы в сфере сервисного обслуживания на транспорте. Прибыль и издержки фирмы в сфере сервисного обслуживания на транспорте: выручка и прибыль. Рентабельность. Принцип максимизации прибыли. Объем производства, максимизирующий прибыль; объем предложения отдельной фирмы и рыночное предложение. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы управления туристско-рекреационными проектами. Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Основы организационно - управленческой

деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям. Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. 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 зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте. Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

Проверяемые компетенции: УК-2; ОПК-4; ОПК-5; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5.

### **Содержание и организация бизнес-планирования на предприятии сервиса на транспорте**

Сущность, значение и организация бизнес-планирования в управлении предприятием сервиса на транспорте. Понятие, цель, задачи и особенности

составления бизнес-плана предприятия сервиса на транспорте. Функции бизнес-плана на предприятиях сервиса на транспорте. Виды бизнес-планов на предприятиях сервиса на транспорте. Понятие и этапы разработки бизнес-идеи на предприятиях сервиса на транспорте. Анализ и критерии эффективности бизнес-идеи на предприятиях сервиса на транспорте. SWOT-анализ бизнес-идеи на предприятиях сервиса на транспорте. Содержание и структура разделов бизнес-плана на предприятиях сервиса на транспорте. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы управления туристско-рекреационными проектами. Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на

транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям. Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. 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 зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте. Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

Проверяемые компетенции: УК-2; УК-3; ОПК-4; ОПК-5; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5.

### **Научно-техническое планирование на предприятии сервиса на транспорте**

Планирование научно-технического развития: цели и этапы. Виды планирования и прогнозирования НТР. Методы планирования и прогнозирования НТР. Состав плана НТР. Результат и оценка эффективности НТР. Влияние НТР на общее развитие предприятия в сфере сервиса на транспорте. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках

поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы управления туристско-рекреационными проектами. Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям. Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. 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 зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте. Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

Проверяемые компетенции: УК-2; ОПК-1; ОПК-4; ОПК-5; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5.

### **Финансовый план предприятия сервиса на транспорте**

Резюме бизнес-плана на предприятиях сервиса на транспорте. План маркетинга на предприятиях сервиса на транспорте. Производственный план на предприятиях сервиса на транспорте. Организационный план на предприятиях сервиса на транспорте. Финансовый план на предприятиях сервиса на транспорте. Оценка и страхование риска на предприятиях сервиса на транспорте. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках

поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы управления туристско-рекреационными проектами. Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям. Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. 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 зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте. Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Алгоритм применения системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм

управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Механизмы контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Основные нормы права и нормативно-правовые акты в сфере сервиса; основные особенности российской правовой системы и российского законодательства в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Правовые и этические нормы о предоставлении услуг в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Основные нормативные требования к документообороту в сфере сервиса на транспорте в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Методы обеспечения соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Механизм

соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

Проверяемые компетенции: УК-1; УК-2; УК-3; УК-6; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5.

### **Основы бюджетного планирования на предприятии сервиса на транспорте**

Основы бюджетного планирования на предприятиях сферы сервиса на транспорте. Методы планирования бюджета. Субъекты бюджетного планирования на предприятиях сферы сервиса на транспорте. Взаимосвязанность процесса бюджетного планирования на предприятиях сферы сервиса на транспорте. Проблемы на предприятиях сферы сервиса на транспорте. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы управления туристско-рекреационными проектами. Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной

компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям. Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. 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 зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте. Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

Проверяемые компетенции: УК-2; ОПК-4; ОПК-5; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5.

## **Основы организации безопасного оказания услуг на предприятиях сервиса в транспортной сфере**

Понятие безопасности в сервисных организациях в сфере транспорта. Основные угрозы и риски на предприятиях сервиса в сфере транспорта. Виды безопасности на предприятиях сервиса в сфере транспорта. Общие требования к комплексу технических средств безопасности в сфере транспорта. Технические меры обеспечения безопасности в аэропорту. Система договоров обеспечения безопасности предприятия сервиса. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы управления туристско-рекреационными проектами. Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования

производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям. Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. 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 зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте. Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями

предприятий сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Механизмы контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Основные нормы права и нормативно-правовые акты в сфере сервиса; основные особенности российской правовой системы и российского законодательства в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Правовые и этические нормы о предоставлении услуг в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Основные нормативные требования к документообороту в сфере сервиса на транспорте в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Методы обеспечения соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Механизм соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

Проверяемые компетенции: УК-2; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5.

#### ***ДИСЦИПЛИНА 4 ЭКОНОМИКА ПРЕДПРИЯТИЯ СЕРВИСА***

##### **Сфера сервиса в рыночной экономике и на транспорте**

Сфера сервиса как составная часть инфраструктуры рыночной экономики и сферы воздушного транспорта: сущность, задачи, функции. Природа и сущность услуги, эволюция сферы сервиса в Российской Федерации и за рубежом. Факторы, определяющие возрастание роли сервиса в сфере воздушного транспорта, виды сервиса. Виды сервисного обслуживания в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: сервис удовлетворения потребительского спроса, производственный сервис, послепродажное обслуживание, информационное обслуживание, финансово-кредитный сервис. Общая характеристика услуг в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта и их роль в развитии экономики. Услуга как товар, особенности и виды услуг в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, общероссийский классификатор услуг. Методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе

разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм управления своим временем, формирования траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях

сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте. Механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Солидарность в борьбе с терроризмом и проявлениями национальной нетерпимости. Историческая, социальная и политическая значимость победы Советского народа в Великой отечественной войне. Негативное воздействие на здоровье алкогольной и наркотической зависимости. Необходимость участия в спортивной, научно-исследовательской, природоохранной и культурно-массовой деятельности как один из элементов проявления активной жизненной позиции.

Проверяемые компетенции: УК-2; УК-6; ОПК-1; ОПК-3; ОПК-4; ПК-4; ПК-5.

### **Сервис на транспорте. Предприятие сферы сервиса в сфере транспорта**

Понятие «сервис в сфере транспорта», особенности сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Классификация видов

услуг при обслуживании потребителей в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (обслуживание пассажиров в агентстве воздушных сообщений, обслуживание пассажиров в аэровокзале аэропорта, обслуживание пассажиров на борту воздушного судна, обслуживание клиентов на грузовом терминале). Производство и предоставление услуг потребителям воздушного транспорта. Управление процессами и службами сервиса на авиатранспорте, реализуемых через структуры аэропортового комплекса (службы организации пассажирских, почтово - грузовых и международных перевозок) и воздушного судна (службы бортпроводников). Факторы, определяющие качество обслуживания воздушных перевозок: технологические, технические, социальные, культурно-развлекательные и питание. Технологии процесса сервиса, механизм развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Механизм организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Предприятие (фирма) как субъект рыночной экономики, организационно-правовые формы предприятий, особенности предприятий сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Жизненный цикл, внешняя и внутренняя среда предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Особенности функционирования предприятий транспортного сервиса (по видам транспорта). Риски в сервисном бизнесе, управление рисками в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Основные процедуры банкротства, ликвидация предприятий сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм управления своим временем, формирования траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения

инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте. Механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий

транспортной сферы. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

Проверяемые компетенции: УК-2; УК-6; ОПК-1; ОПК-3; ОПК-4; ПК-4; ПК-5.

### **Организация производства на предприятии сервиса в сфере транспорта**

Производственная структура предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта и ее элементы. Требования (принципы построения) к оптимальной производственной структуре предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Производственный процесс на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта и его содержание, основные, вспомогательные, обслуживающие процессы. Цифровая мобильность сотрудников. Производственные операции, производственный цикл на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта и его составляющие. Технологический цикл, рабочий период, перерывы. Расчет длительности производственного цикла и принципы его организации. Методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм,

имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм управления своим временем, формирования траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте. Механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической

безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

Проверяемые компетенции: УК-2; УК-6; ОПК-1; ОПК-3; ОПК-5; ПК-4; ПК-5.

### **Уставный капитал и имущество предприятия сервиса в сфере транспорта**

Уставный капитал: сущность, требования законодательства РФ к уставному капиталу предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Показатели эффективности использования уставного капитала предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Имущество предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта. Долгосрочные (недвижимость) и краткосрочные (оборотный капитал) средства предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта и их структура. Особенности основного капитала, нематериальных активов, долгосрочных финансовых вложений

сервисного предприятия в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Оборотные фонды, фонды обращения, оборотные средства, краткосрочные финансовые вложения, денежные средства предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм управления своим временем, формирования траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте. Механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях

сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях

разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Алгоритм разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

Проверяемые компетенции: УК-2; УК-6; ОПК-1; ОПК-3; ОПК-5; ПК-4; ПК-5; ПК-6.

### **Организационная структура управления предприятием сервиса в сфере транспорта**

Организационная структура управления предприятием сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, типы организационных структур. Основные характеристики, преимущества и недостатки линейного, функционального, линейно-функционального, матричного типов организационных структур. Основные требования к структуре управления предприятием сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Особенности структуры управления сервисными предприятиями в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Сравнения структур управления сервисными предприятиями в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Трехмерная структура управления предприятием «Доу корнинг». Методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в

течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм управления своим временем, формирования траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм

обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте. Механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Алгоритм разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы организации и управления имуществом аэропортного комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в

целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

Проверяемые компетенции: УК-2; УК-6; ОПК-1; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ПК-4; ПК-5; ПК-6.

### **Основные фонды (основной капитал) и оборотные фонды (оборотный капитал) предприятия сервиса в сфере транспорта**

Основные фонды предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: состав и классификация, хозяйственный кругооборот (стадии). Износ основных фондов и его виды, амортизация основных производственных фондов, норма амортизации, реновация на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Учет и оценка основных производственных фондов, балансовая и остаточная стоимость на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Нематериальные активы на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта. Показатели эффективности использования основных производственных фондов деятельности предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: фондоемкость, фондоотдача, коэффициенты (износа, выбытия, обновления, прироста). Особенности основных производственных и непроизводственных фондов сервисных предприятий в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Основные направления оптимизации использования основных фондов предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Особенности использования основных производственных фондов на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Оборотные фонды (оборотный капитал) предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: сущность, состав, структура, источники формирования. Фонды обращения предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта и их составляющие. Оборотные средства, состав оборотных средств, кругооборот оборотных средств, стадии кругооборота на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Оценка и нормирование оборотных средств на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта средств на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта: материалоемкость, материалотдача, коэффициенты оборачиваемости и загрузки оборотных средств. Пути ускорения оборачиваемости оборотных средств на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Особенности оборотных средств и их функционирования на сервисных предприятиях в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы определения

круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана,

обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте. Механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в

процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Алгоритм разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

Проверяемые компетенции: УК-2; УК-6; ОПК-1; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ПК-4; ПК-5; ПК-6.

### **Аренда, лизинг, нематериальные активы на предприятии сервиса в сфере транспорта. Капитальные вложения (инвестиции) в предприятия сервиса в сфере транспорта**

Лизинг и аренда в хозяйственной практике предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, основные понятия, сущность лизинговых операций. Виды лизинговых операций сервисных предприятий в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, их особенности, преимущества. Расчет лизинговых платежей на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Состав нематериальных активов на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: "ноу-хау", гудвилл, знак фирмы, имущественные права и др., виды оценок нематериальных активов. Опыт стран с развитой рыночной экономикой в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта по аренде основных средств.

Выбор и обоснование инвестирования в развитие производственной базы предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Техничко-экономическое обоснование проекта на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Структура, источники финансирования и показатели эффективности капитальных вложений на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, методика расчета. Дисконтирование в сфере воздушного транспорта. Расчет показателей эффективности инвестиционных проектов на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том

числе в сфере воздушного транспорта. Роль инвестиций в обновлении материально-технической базы на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Особенности оценки эффективности проектов с учетом факторов риска на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм управления своим временем, формирования траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Алгоритм разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами

сервисных предприятий на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

Проверяемые компетенции: УК-2; УК-6; ОПК-1; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ПК-5; ПК-6.

### **Трудовые ресурсы предприятия сферы сервиса в сфере транспорта**

Кадры (персонал) предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: состав, структура, штатное расписание, текучесть кадров, индекс текучести кадров. Планирование, учет, подбор и расстановка кадров на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Организация и нормирование труда, нормы труда на сервисных предприятиях в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (времени, выработки, обслуживания, управляемости). Производительность труда, показатели производительности труда, эффективность труда на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Технологии процесса сервиса, системы клиентских отношений на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Мотивация и стимулирование труда на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Виды и формы заработной платы, фонд заработной платы на сервисных предприятиях в сфере воздушного транспорта. Особенности управления персоналом на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Транспортное планирование и транспортное моделирование. Методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий

транспортной сферы. Механизм управления своим временем, формирования траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения

инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте. Механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Алгоритм разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в

рамках транспортного комплекса в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

Проверяемые компетенции: УК-2; УК-6; ОПК-1; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ПК-4; ПК-5; ПК-6.

### **Финансовые ресурсы предприятия сервиса в сфере транспорта**

Финансовая деятельность предприятия, финансовые ресурсы предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: сущность, предназначение, виды. Долгосрочные (основные фонды) и краткосрочные (текущие) финансовые средства на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Определение потребности в денежных ресурсах предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (цели, период, источники, обслуживание долга). Особенности управления финансовыми ресурсами на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Источники финансовых ресурсов на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Собственные источники на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (акционерный капитал, прибыль, амортизационные отчисления, добавочный и резервный капитал и др.). Заемные источники на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (банковский и коммерческий кредиты). Новые формы финансовых отношений на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (лизинг, факторинг, франчайзинг, венчурный капитал). Методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм управления своим временем, формирования траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий

транспортной сферы. Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия. Механизм применения методов организации

планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте. Механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Алгоритм разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы организации и управления имуществом аэропортного комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Основы экономической и финансовой грамотности, понимает сущность рациональной

организации хозяйственной деятельности в современном обществе в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте. Методы экономического обоснования принятия решения, в том числе в профессиональной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

Проверяемые компетенции: УК-2; УК-6; УК-9; ОПК-1; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ПК-4; ПК-5; ПК-6.

### **Материальные ресурсы предприятия сервиса в сфере транспорта**

Классификация материальных ресурсов на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, определение потребности в материальных ресурсах: алгоритм и методы определения потребностей в материальных ресурсах. Материальные запасы, структура материальных запасов, совокупные материальные запасы на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Особенности управления материальными ресурсами на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Управление, планирование, учет, анализ, контроль за фактическим состоянием, оперативное регулирование запасов на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Логистический подход к управлению запасами на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Норма запасов на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм управления своим временем, формирования траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения

инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте. Механизм

организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Алгоритм разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

Проверяемые компетенции: УК-2; УК-6; ОПК-1; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ПК-4; ПК-5; ПК-6.

## **Планирование на предприятии сферы сервиса в сфере транспорта**

Сущность и основные принципы на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта требования к планированию деятельности предприятия. Стратегическое долгосрочное, краткосрочное, текущее планирование на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Особенности планирования на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. План развития предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: основные разделы, основные показатели. Бизнес-план предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Цель, задачи, основные разделы бизнес-плана на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Резюме бизнес-плана, описание продукта (услуги), анализ рынка, оценка конкурентов, стратегия маркетинга, план производства, организационный план, финансовый план на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Особенности бизнес-плана на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм управления своим временем, формирования траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы осуществления поиска и

внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте. Механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе

разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Алгоритм разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

Проверяемые компетенции: УК-2; УК-6; ОПК-1; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ПК-4; ПК-5; ПК-6.

### **Издержки производства и расходы предприятия сферы сервиса в сфере транспорта. Себестоимость продукции (услуг). Смета затрат и калькуляция**

Понятие «издержки производства» на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, альтернативные

издержки, транзакционные, постоянные, переменные, общие, средние, предельные издержки, графический анализ. Точка пересечения кривых предельных и средних издержек на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Минимизация издержек на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Точка безубыточности работы предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Точка закрытия производства сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Издержки в краткосрочном и долгосрочном периоде, особенности издержек на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Понятие «себестоимость продукции», виды себестоимости (плановая, расчетная, фактическая) на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Структура себестоимости на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, классификация затрат, смета затрат, калькуляция затрат. Основные затраты и накладные расходы, прямые и косвенные, основные, вспомогательные расходы на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Смета затрат (группировка затрат по экономическим элементам), состав затрат на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Материальные затраты, затраты на оплату труда, обязательные отчисления, амортизация на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Калькуляция себестоимости на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, расчет издержек на единицу продукции (услуг). Виды калькуляции, калькуляционные статьи на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Особенности себестоимости и калькулирования затрат на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки

и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм управления своим временем, формирования траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте. Механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной

сферы. Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Алгоритм разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

Проверяемые компетенции: УК-2; УК-6; ОПК-1; ОПК-3; ОПК-5; ПК-4; ПК-5; ПК-6.

## **Ценообразование и ценовая политика предприятия в сфере транспорта**

Цена: сущность, функции, виды, классификация. Оптовые, розничные, закупочные цены, тарифы на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Затратные и рыночный механизм ценообразования на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Государственное регулирование цен: возможности государства, цели, методы, воздействия. Ценовая политика предприятия на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: цели, цена и неценовые факторы, ценовые стратегии (высоких цен, низких цен, льготных цен и др.), тактика ценообразования, надбавки и скидки. Формирование цены на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта: этапы, методы расчета цены. Стратегии ценообразования на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (ценовой дифференциации, защитных цен и др.) особенности ценообразования на услуги. Особенности ценообразования на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм управления своим временем, формирования траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы осуществления поиска и

внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте. Механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе

разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Алгоритм разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

Проверяемые компетенции: УК-2; УК-6; ОПК-1; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ПК-4; ПК-5; ПК-6.

### **Качество продукции и услуг. Конкурентоспособность предприятия в сфере транспорта**

Понятие «качество продукции», «качество услуги», «качество обслуживания». Отличительные особенности показателей качества продукции промышленности, строительства, сельского хозяйства) и качества услуг (сферы

сервиса). Требования к качеству услуг на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Требования государственных стандартов РФ (ГОСТ, ОСТ, ТУ, СТП, СТО) к качеству продукции, работ, услуг в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Требования международной организации по стандартизации (ИСО) к качеству продукции, услуг, понятие «производство качественной продукции» на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Управление качеством услуг на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Сертификация продукции и услуг предприятий в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, система сертификации, и виды объекты сертификации.

Конкурентоспособность предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Факторы конкурентоспособности предприятий сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Управление конкурентоспособностью на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм управления своим временем, формирования траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в

процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте. Механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий

транспортной сферы. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Алгоритм разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Сущность и принципы работы современных информационных технологий. Современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности.

Проверяемые компетенции: УК-2; УК-6; ОПК-1; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-8; ПК-4; ПК-5; ПК-6.

### **Прибыль и рентабельность предприятия. Оценка эффективности деятельности предприятия сервиса в сфере транспорта**

Понятие «прибыль предприятия» сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, виды прибыли. Источники формирования

прибыли на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (производственная и предпринимательская деятельность, монопольное положение). Распределение прибыли на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (воспроизводство, налоговые платежи, формирование фондов накопления, потребления, социального развития, резервного). Максимизация прибыли на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Рентабельность работы предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Особенности формирования прибыли в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Норма рентабельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Показатели рентабельности на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Понятия «экономический эффект» и «экономическая эффективность». Анализ эффективности хозяйственной деятельности предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Оценка финансового состояния предприятий сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Показатели финансового состояния предприятий сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (коэффициенты ликвидности, платежеспособности, финансовой устойчивости и др.). Бухгалтерский баланс предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта: активы и пассивы, их содержание. Дебиторская и кредиторская задолженность на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм управления своим временем, формирования траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в

процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в

транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте. Механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Алгоритм разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

Проверяемые компетенции: УК-2; УК-6; ОПК-1; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ПК-4; ПК-5; ПК-6.

### **5.1.3 Примерный перечень вопросов и типовые контрольные задания к государственному экзамену**

Экзаменационный билет включает в себя три контрольных задания.

#### **Типовые контрольные задания**

##### **Дисциплина 1 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.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

19. 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.

20. 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.

21. 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.

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

23. Охарактеризуйте методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной

компании в сфере транспорта в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

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

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

26. Охарактеризуйте методы разработки и использования типовых технологических процессов.

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

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

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

30. 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.

31. 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.

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

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

## **Дисциплина 2 Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне**

1. Охарактеризуйте качество уровня делового общения в процессе сервисного обслуживания клиентов: внимательность, учет интересов клиентов и т. д.

2. Охарактеризуйте основные стратегии межличностной коммуникации в процессе обслуживания потребителей на сервисных предприятиях транспортной сферы, в том числе на воздушном транспорте.

3. Охарактеризуйте основные правила работы в команде в процессе обслуживания потребителей на сервисных предприятиях с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в сфере сервисной деятельности транспортной сферы, в том числе на воздушном транспорте.

4. Охарактеризуйте основные психологические особенности потребителей в процессе разрешения конфликтных ситуаций на сервисных предприятиях транспортной сферы, в том числе на воздушном транспорте.

5. Охарактеризуйте этапы оказания консультационных услуг потребителям на сервисных предприятиях транспортной сферы, в том числе на воздушном транспорте.

6. Охарактеризуйте этапы разработки технологической новации в сфере организации сервиса в аэропорту на конкретном примере.

7. Охарактеризуйте этапы разработки технологии процесса сервиса с учетом требований потребителя в процессе организации сервиса в аэропорту на конкретном примере.

8. Охарактеризуйте этапы организации процесса сервиса и алгоритм выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя на конкретном примере.

9. Охарактеризуйте этапы исследования рынка, организации продажи и продвижение сервисных продуктов на сервисных предприятиях авиатранспорта.

10. Охарактеризуйте этапы организации безопасного обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

11. Охарактеризуйте этапы организации интернет-продвижения услуг организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями на основе применения законодательных актов и правовых норм в аэропорту и на воздушном судне.

12. Охарактеризуйте этапы разработки технологии обслуживания с учетом запросов потребителей и с использованием клиентоориентированных технологий в аэропорту на конкретном примере.

13. Охарактеризуйте этапы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей и соответствия стандартам качества на сервисных предприятиях авиатранспорта.

14. Охарактеризуйте этапы организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирования и мониторинга деятельности сервисной компании на конкретном примере.

15. Охарактеризуйте клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг.

16. Охарактеризуйте этапы механизма выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых

норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

17. Охарактеризуйте этапы выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

18. Охарактеризуйте этапы метода осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

19. Охарактеризуйте этапы механизма осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

20. Охарактеризуйте этапы механизма осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

21. Охарактеризуйте этапы механизма определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

22. Охарактеризуйте этапы методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

23. Охарактеризуйте этапы механизма осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

24. Охарактеризуйте этапы механизма оценки качества оказания сервисных услуг на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне

25. Охарактеризуйте этапы методов продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

26. Охарактеризуйте этапы механизма формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

27. Охарактеризуйте этапы механизма осуществления поиска и применения необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной сфере в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

28. Охарактеризуйте этапы механизма соблюдения законодательства Российской Федерации о предоставлении услуг в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

29. Охарактеризуйте этапы механизма обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

30. Охарактеризуйте этапы механизма соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

31. Охарактеризуйте этапы механизма соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

32. Охарактеризуйте этапы механизма разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

33. Охарактеризуйте этапы механизма совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

34. Охарактеризуйте этапы механизма выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.

35. Охарактеризуйте этапы механизма проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

36. Охарактеризуйте этапы методов разработки и использования типовых технологических процессов.

37. Охарактеризуйте этапы методов формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

38. Охарактеризуйте этапы методов взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

39. Охарактеризуйте этапы методов разработки комплекса мероприятий по соблюдению требований производственной дисциплины, по соблюдению правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

40. Охарактеризуйте этапы механизма формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия.

41. Охарактеризуйте этапы механизма применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

42. Охарактеризуйте этапы механизма организации их выполнения в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

43. Охарактеризуйте этапы методов выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

44. Охарактеризуйте этапы алгоритма принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

45. Охарактеризуйте этапы методов разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

46. Охарактеризуйте этапы механизма организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

47. Охарактеризуйте этапы механизма организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

48. Охарактеризуйте методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

49. Охарактеризуйте методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

50. Охарактеризуйте методы обеспечения солидарности в борьбе с терроризмом и проявлениями национальной нетерпимости на конкретном примере.

51. Охарактеризуйте методы обеспечения исторической, социальной и политической значимости победы Советского народа в Великой отечественной войне на конкретном примере.

52. Охарактеризуйте методы снижения негативного воздействия на здоровье алкогольной и наркотической зависимости на конкретном примере.

53. Охарактеризуйте механизм участия в спортивной, научно-исследовательской, природоохранной и культурно-массовой деятельности как одного из элементов проявления активной жизненной позиции на конкретном примере.

### **Дисциплина 3 Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте**

1. Охарактеризуйте этапы оценки экономической и технологической эффективности результатов деятельности предприятия сервисной деятельности на транспорте на конкретном примере.

2. Охарактеризуйте этапы разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя на транспорте.

3. Охарактеризуйте механизм организации сервисного процесса сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя на предприятиях сервиса на транспорте.

2. Охарактеризуйте механизм организации контактной зоны предприятия сервиса с учетом современных стандартов ведения сервисной деятельности и требований потребителя на транспорте.

5. Раскройте издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса на транспорте; охарактеризуйте этапы стратегического, среднесрочного и оперативно-календарного планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте с учетом изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.

6. Охарактеризуйте этапы осуществления контроля качества сервисных процессов на транспорте, уточните параметры технологических процессов и перечислите используемые ресурсы на транспорте.

7. Охарактеризуйте механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

8. Охарактеризуйте алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

9. Охарактеризуйте методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

10. Охарактеризуйте методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

11. Охарактеризуйте механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

12. Охарактеризуйте методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

13. Охарактеризуйте клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

14. Охарактеризуйте методы управления туристско-рекреационными проектами.

15. Охарактеризуйте методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

16. Охарактеризуйте основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

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

18. Охарактеризуйте механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям.

19. Охарактеризуйте методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

20. Охарактеризуйте методы разработки и использования типовых технологических процессов.

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

22. Охарактеризуйте методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной

деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

23. Охарактеризуйте механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия.

24. Охарактеризуйте методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

25. Охарактеризуйте механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

26. Охарактеризуйте методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

27. Охарактеризуйте механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

28. Охарактеризуйте механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

29. Охарактеризуйте методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

30. Охарактеризуйте механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

31. Охарактеризуйте алгоритм применения системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

32. Охарактеризуйте методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

33. Охарактеризуйте методы определения и реализации своей роли в команде в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

34. Охарактеризуйте механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

35. Охарактеризуйте методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

36. Охарактеризуйте механизм управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

37. Охарактеризуйте механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

38. Охарактеризуйте методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

39. Охарактеризуйте методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

40. Охарактеризуйте методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

41. Охарактеризуйте методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

42. Охарактеризуйте основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

43. Охарактеризуйте механизмы контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

44. Охарактеризуйте методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

45. Охарактеризуйте методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными

стандартами в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

46. Охарактеризуйте методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

47. Основные нормы права и нормативно-правовые акты в сфере сервиса.

48. Основные особенности российской правовой системы и российского законодательства в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

49. Правовые и этические нормы о предоставлении услуг в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

50. Основные нормативные требования к документообороту в сфере сервиса на транспорте в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

51. Методы обеспечения соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

52. Механизм соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

53. Охарактеризуйте методы обеспечения солидарности в борьбе с терроризмом и проявлениями национальной нетерпимости на конкретном примере.

54. Охарактеризуйте методы обеспечения исторической, социальной и политической значимости победы Советского народа в Великой отечественной войне на конкретном примере.

55. Охарактеризуйте методы снижения негативного воздействия на здоровье алкогольной и наркотической зависимости на конкретном примере.

56. Охарактеризуйте механизм участия в спортивной, научно-исследовательской, природоохранной и культурно-массовой деятельности как одного из элементов проявления активной жизненной позиции на конкретном примере.

#### **Дисциплина 4 Экономика предприятия сервиса**

1. В таблице дана зависимость общих издержек предприятия от выпуска продукции.

Q	0	1	2	3	4	5	6	7
ТС	50	90	125	165	230	290	360	460

Определите общие постоянные, общие переменные и предельные издержки.

2. Функция общих затрат фирмы имеет вид  $ТС = 90 Q - 2 Q^2$ . Определить величину предельных затрат фирмы при  $Q = 11$  единиц.

3. В таблице даются данные о предельных затратах. Определите общие затраты производства продукции:

Q	1	2	3	4	5	6
МС	45	35	50	68	88	110

4. Организация приобрела исключительное право на компьютерную программу. Первоначальная стоимость объекта — 240 000 руб. Срок полезного использования исключительного права на компьютерную программу – 4 года. Согласно учетной политике организация производит начисление амортизации по нематериальным активам линейным методом.

5. Рассчитайте годовую сумму амортизации нематериальных активов. Данные: предприятие приобрело брокерское место 50 тыс. руб. сроком на 5 лет и «ноу-хау» за 350 тыс. руб. на 5 лет.

6. Стоимость купленного по лизингу оборудования - 100 тыс. руб., договор был заключен на пять лет под 10 процентов годовых с платежами в конце периодов. Планируется полное погашение стоимости приобретенного оборудования, поэтому остаточная стоимость  $s = 0$ . Требуется составить график погашения задолженности.

7. Охарактеризовать этапы оценки эффективности результатов деятельности на предприятиях сферы сервисного обслуживания на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

8. Охарактеризовать этапы использования технологий процесса сервиса и механизм развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

9. Охарактеризовать этапы организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

10. Охарактеризовать этапы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.

11. Охарактеризовать этапы применения механизма организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирования и мониторинга деятельности сервисного предприятия в сфере транспорта в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в процессе сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

12. Охарактеризовать этапы организации процесса сервисного обслуживания на транспорте, алгоритм выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

13. Охарактеризовать этапы анализа и оценки экономических результатов деятельности предприятий сферы сервиса на транспорте для принятия эффективных управленческих решений.

14. Охарактеризовать методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

15. Охарактеризовать этапы механизма выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

16. Охарактеризовать этапы выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

17. Охарактеризовать методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

18. Охарактеризовать этапы механизма управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

19. Охарактеризовать этапы механизма реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

20. Охарактеризовать методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивация потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

21. Охарактеризовать методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

22. Охарактеризовать методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

23. Охарактеризовать этапы механизма принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

24. Охарактеризовать этапы механизма обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

25. Охарактеризовать этапы механизма формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия.

26. Охарактеризовать этапы механизма применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

27. Охарактеризовать этапы механизма организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

28. Охарактеризовать методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

29. Охарактеризовать этапы алгоритма принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

30. Охарактеризовать методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

31. Охарактеризовать этапы механизма организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и

экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

32. Охарактеризовать методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

33. Охарактеризовать методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

34. Охарактеризовать методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

35. Охарактеризовать методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

36. Охарактеризовать методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

37. Охарактеризовать методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

38. Охарактеризовать этапы механизма организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

39. Охарактеризовать методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

40. Охарактеризовать этапы алгоритма разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

41. Охарактеризовать методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

42. Охарактеризовать методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

43. Охарактеризуйте методы обеспечения солидарности в борьбе с терроризмом и проявлениями национальной нетерпимости на конкретном примере.

44. Охарактеризуйте методы обеспечения исторической, социальной и политической значимости победы Советского народа в Великой отечественной войне на конкретном примере.

45. Охарактеризуйте методы снижения негативного воздействия на здоровье алкогольной и наркотической зависимости на конкретном примере.

46. Охарактеризуйте механизм участия в спортивной, научно-исследовательской, природоохранной и культурно-массовой деятельности как одного из элементов проявления активной жизненной позиции на конкретном примере.

47. Охарактеризуйте основы экономической и финансовой грамотности, понимает сущность рациональной организации хозяйственной деятельности в современном обществе в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте на конкретном примере.

48. Охарактеризуйте методы экономического обоснования принятия решения, в том числе в профессиональной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте на конкретном примере.

49. Охарактеризовать принципы работы современных информационных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте на конкретном примере.

50. Охарактеризовать современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте на конкретном примере.

## **Типовые вопросы**

### **Дисциплина 1 Сервисная деятельность на транспорте**

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. Деловая этика и деловой этикет в сфере сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

4. Классификация услуг на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

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

## **Дисциплина 2 Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне**

1. Цель, задачи, объект и предмет курса, результаты обучения и формируемые компетенции, формы контроля знаний, умений и навыков обучающихся.
2. Основные понятия курса. Состояние современного авиарынка.
3. Современное состояние сферы услуг в России. Основные тенденции развития сферы сервиса на транспорте на современном этапе развития общества.
4. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся

ресурсов и ограничений в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

5. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

6. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

7. Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

8. Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

9. Механизм определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

10. Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

11. Механизм осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

12. Механизм оценки качества оказания сервисных услуг на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне

13. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

14. Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

15. Механизм осуществления поиска и применения необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной сфере в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

16. Механизм соблюдения законодательства Российской Федерации о предоставлении услуг в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

17. Механизм обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

18. Механизм разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

19. Механизм совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

20. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

21. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.

### **Дисциплина 3 Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте**

1. Современное состояние сферы услуг в России
2. Механизм функционирования предприятия сервиса на транспорте в условиях рыночной экономики.
3. Предприятие сервиса на транспорте как субъект и объект предпринимательской деятельности.
4. Классификация предприятий сервиса на транспорте.
5. Понятие, функции и особенности функционирования малых предприятий сервиса на транспорте в РФ.
6. Меры поддержки малого и среднего предпринимательства на транспорте в Российской Федерации.
7. Внешняя и внутренняя среда предприятия сервиса на транспорте.
8. Теоретические основы функционирования рыночной экономики. Сущность экономической и технологической эффективности результатов сервисной деятельности в сфере транспорта, способы их повышения.
9. Основы механизма разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в сфере транспорта.
10. Основные формы обслуживания и сервисные технологии.
11. Теоретические основы организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя, а также организации планирования деятельности предприятий сервиса на транспорте.
12. Основные принципы организации обслуживания в контактной зоне предприятия сервиса в сфере транспорта.

13. Понятие, состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры предприятия сервиса на транспорте.

14. Организация ремонтного хозяйства на предприятиях сервиса на транспорте.

15. Основные формы организации ремонта оборудования предприятия сервиса на транспорте.

16. Ремонтный цикл и межремонтный период на предприятиях сервиса на транспорте.

17. Организация инструментального и энергетического хозяйства на предприятиях сервиса на транспорте.

18. Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства на предприятиях сервиса на транспорте.

19. Организация транспортного хозяйства предприятия сферы сервиса на транспорте.

20. Цифровой мониторинг и управление состоянием транспортной инфраструктуры.

#### **Дисциплина 4 Экономика предприятия сервиса**

1. Сфера сервиса как составная часть инфраструктуры рыночной экономики и сферы воздушного транспорта: сущность, задачи, функции.

2. Природа и сущность услуги, эволюция сферы сервиса в Российской Федерации и за рубежом.

3. Факторы, определяющие возрастание роли сервиса в сфере воздушного транспорта, виды сервиса.

4. Виды сервисного обслуживания в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

5. Общая характеристика услуг в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта и их роль в развитии экономики.

6. Услуга как товар, особенности и виды услуг в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, общероссийский классификатор услуг.

7. Механизм организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирования и мониторинга деятельности сервисного предприятия в сфере транспорта в процессе разработки бизнес-плана.

8. Обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в процессе сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

9. Понятие «сервис в сфере транспорта».

10. Особенности сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

11. Классификация видов услуг при обслуживании потребителей в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

12. Обслуживание пассажиров в агентстве воздушных сообщений, обслуживание пассажиров в аэровокзале аэропорта.

13. Обслуживание пассажиров на борту воздушного судна.
14. Обслуживание клиентов на грузовом терминале.
15. Производство и предоставление услуг потребителям воздушного транспорта.
16. Управление процессами и службами сервиса на авиатранспорте, реализуемых через структуры аэропортового комплекса (службы организации пассажирских, почтово-грузовых и международных перевозок) и воздушного судна (службы бортпроводников).
17. Факторы, определяющие качество обслуживания воздушных перевозок: технологические, технические, социальные, культурно-развлекательные и питание.
18. Технологии процесса сервиса, механизм развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
19. Предприятие (фирма) как субъект рыночной экономики, организационно-правовые формы предприятий, особенности предприятий сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
20. Жизненный цикл, внешняя и внутренняя среда предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
21. Сущность и принципы работы современных информационных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
22. Современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

#### **5.1.4 Показатели и критерии оценивания результатов сдачи государственного экзамена, а также шкалы оценивания**

Показатели для оценки компетенций для государственного экзамена:

- 1) способность четко, логично и последовательно излагать материал, приводить практические примеры, приводить и описывать различные подходы к рассматриваемой проблеме, оценивать проблемную ситуацию и предлагать пути ее решения;
- 2) умения применять полученные по дисциплинам знания для решения поставленных задач, идентифицировать и анализировать проблему, обосновывать выбор метода ее решения;
- 3) умение грамотно формулировать ответы на поставленные вопросы в рамках программы государственного экзамена.

Результаты государственного экзамена определяются оценками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» означают успешное прохождение государственного экзамена.

Критериями оценки результатов сдачи государственного экзамена приведены в таблице:

Критерии оценивания	Традиционная шкала
<p>Ответ построен логично, требованиям, теоретическое содержание дисциплин освоено полностью, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– продемонстрированы максимально глубокое знание профессиональных терминов, понятий, категорий, концепций и теорий;</li> <li>– установлены содержательные межпредметные связи;</li> <li>– выдвигаемые положения обоснованы, приведены убедительные примеры;</li> <li>– обнаружен аналитический подход в освещении различных концепций;</li> <li>– сделаны содержательные выводы;</li> <li>– продемонстрировано знание обязательной и дополнительной литературы;</li> <li>– задание выполнено полностью без ошибок.</li> </ul>	«отлично»
<p>Ответ построен логично, теоретическое содержание дисциплин освоено полностью без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– представлены различные подходы к проблеме, но их обоснование недостаточно полно;</li> <li>– установлены содержательные межпредметные связи;</li> <li>– выдвигаемые положения обоснованы, однако наблюдается непоследовательность анализа;</li> <li>– выводы правильны;</li> <li>– продемонстрировано знание обязательной и дополнительной литературы;</li> <li>– задание выполнено полностью с незначительными ошибками.</li> </ul>	«хорошо»

Критерии оценивания	Традиционная шкала
<p>Ответ недостаточно логически выстроен, теоретическое содержание дисциплин освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– план ответа соблюдается непоследовательно;</li> <li>– недостаточно раскрыты профессиональные понятия, категории, концепции, теории;</li> <li>– выдвигаемые положения декларируются, но недостаточно аргументируются;</li> <li>– продемонстрировано знание обязательной литературы;</li> <li>– задание выполнено не менее чем на 60 % без принципиальных ошибок.</li> </ul>	«удовлетворительно»
<p>Ответ построен без соблюдения логики, теоретическое содержание дисциплин освоено частично, необходимые практические навыки работы не сформированы;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– не раскрыты профессиональные понятия, категории, концепции, теории;</li> <li>– научное обоснование проблем подменено рассуждениями обыденно-повседневного характера;</li> <li>– ответ содержит ряд серьезных неточностей;</li> <li>– выводы поверхностны или неверны;</li> <li>– не продемонстрировано знание обязательной литературы;</li> <li>– задание выполнено менее чем на 60 % с принципиальными ошибками.</li> </ul>	«неудовлетворительно»

## 5.2 Фонд оценочных средств для защиты оценки выпускной квалификационной работы

### 5.2.1 Сформированность компетенций выпускника

Выполнение выпускной квалификационной работы направлено на контроль сформированности следующих компетенций выпускника:

общекультурных компетенций (УК):

**Системное и критическое мышление**

– Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач (УК-1);

ИД<sup>1</sup><sub>УК-1</sub> Владеет методами поиска, критического анализа и синтеза информации;

ИД<sup>2</sup><sub>УК-1</sub> Владеет механизмом системного подхода для решения поставленных задач;

ИД<sup>3</sup><sub>УК-1</sub> Владеет навыками применения системного подхода для решения поставленных задач;

### **Разработка и реализация проектов**

– Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений (УК-2);

ИД<sup>1</sup><sub>УК-2</sub> Владеет методами определения круга задач в рамках поставленной цели;

ИД<sup>2</sup><sub>УК-2</sub> Умеет выбирать оптимальные способы решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений;

ИД<sup>3</sup><sub>УК-2</sub> Владеет алгоритмом выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений;

### **Командная работа и лидерство**

– Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3);

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;

### **Коммуникация**

– Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) (УК-4);

ИД<sup>1</sup><sub>УК-4</sub> Владеет методами осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах;

ИД<sup>2</sup><sub>УК-4</sub> Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации;

ИД<sup>3</sup><sub>УК-4</sub> Владеет навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах);

### **Межкультурное взаимодействие**

– Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах (УК-5);

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;

### **Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение)**

– Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни (УК-6);

ИД<sup>1</sup><sub>УК-6</sub> Владеет методами управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни;

ИД<sup>2</sup><sub>УК-6</sub> Умеет управлять своим временем, формировать траекторию саморазвития;

ИД<sup>3</sup><sub>УК-6</sub> Владеет навыками реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования;

### **Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение)**

– Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности (УК-7);

ИД<sup>1</sup><sub>УК-7</sub> Оценивает физическую подготовленность как необходимое условие обеспечения качества жизни в современном обществе;

ИД<sup>2</sup><sub>УК-7</sub> Приобретает и поддерживает в процессе занятий физической подготовкой уровень развития физических качеств, обеспечивающий полноценную социальную и профессиональную деятельность;

### **Безопасность жизнедеятельности**

– 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 (УК-8);

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;

### **Экономическая культура, в том числе финансовая грамотность**

- Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности (УК-9);

ИД<sup>1</sup><sub>УК-9</sub> Владеет основами экономической и финансовой грамотности, понимает сущность рациональной организации хозяйственной деятельности в современном обществе

ИД<sup>2</sup><sub>УК-9</sub> Экономически обосновывает принятые решения, в том числе в профессиональной деятельности

### **Гражданская позиция**

- Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности (УК-10);

ИД<sup>1</sup><sub>УК-10</sub> Оценивает серьезность порождаемых коррупцией проблем и угроз для стабильности и безопасности современного общества

ИД<sup>2</sup><sub>УК-10</sub> Понимает сущность государственной антикоррупционной политики, в том числе в отраслевой сфере

ИД<sup>3</sup><sub>УК-10</sub> Оценивает серьезность проявлений экстремизма и терроризма как угроз национальной безопасности России и всего мирового сообщества, понимает сущность государственной системы противодействия экстремизму и терроризму, в том числе в отраслевой сфере

общефессиональных компетенций (ОПК):

### **Технологии**

– Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса (ОПК-1);

ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-1</sub> Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса;

ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-1</sub> Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации;

ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-1</sub> Знает и умеет использовать технологические новации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности;

### **Управление**

– Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью (ОПК-2);

ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-2</sub> Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности;

ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-2</sub> Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности;

ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-2</sub> Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности;

### **Качество**

– Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности (ОПК-3);

ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-3</sub> Организует оценку качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий;

ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-3</sub> Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами;

ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-3</sub> Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством;

### **Маркетинг**

– Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов (ОПК-4);

ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-4</sub> Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов;

ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-4</sub> Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий;

ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-4</sub> Формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг;

### **Экономика**

– Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности (ОПК-5);

ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-5</sub> Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий сервиса;

ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-5</sub> Принимает экономически обоснованные управленческие решения;

ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-5</sub> Обеспечивает экономическую эффективность сервисной деятельности предприятия;

### **Право**

– Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса (ОПК-6);

ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-6</sub> Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной

профессиональной сфере;

ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-6</sub> Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг;

ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-6</sub> Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями;

### **Безопасность обслуживания**

– Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности (ОПК-7);

ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-7</sub> Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности;

ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-7</sub> Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности;

### **Информационно-коммуникационные технологии для профессиональной деятельности**

- Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности (ОПК-8);

ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-8</sub> Понимает сущность и принципы работы современных информационных технологий;

ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-8</sub> Использует современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности;

профессиональных компетенций (ПК):

– 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(ПК-1);

ИД<sup>1</sup><sub>ПК-1</sub> Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг;

ИД<sup>2</sup><sub>ПК-1</sub> Участвует в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм;

ИД<sup>3</sup><sub>ПК-1</sub> Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий;

– Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса с учетом запросов потребителей и с использованием клиентоориентированных технологий(ПК-2);

ИД<sup>1</sup><sub>ПК-2</sub> Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания;

ИД<sup>2</sup><sub>ПК-2</sub> Применяет методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта;

ИД<sup>3</sup><sub>ПК-2</sub> Участвует в организационно- управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в сфере транспорта;

– 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 (ПК-3);

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;

– 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 (ПК-4);

ИД<sup>1</sup><sub>ПК-4</sub> Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, владеет методами организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, организует их выполнение;

ИД<sup>2</sup><sub>ПК-4</sub> Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имуществом аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте;

ИД<sup>3</sup><sub>ПК-4</sub> Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте;

– Способен организовывать и проводить маркетинговый анализ потребности в сервисных услугах при эксплуатации воздушных судов и объектов авиационной инфраструктуры, при организации, выполнении, обеспечении и обслуживании полетов воздушных судов, воздушных перевозок и авиационных работ (ПК-5);

ИД<sup>1</sup><sub>ПК-5</sub> Способен разрабатывать комплекс мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры;

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;

ИД<sup>3</sup><sub>ПК-5</sub> Способен организовывать и проводить маркетинговый анализ потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна;

– Способен разрабатывать комплекс мер по повышению эффективности деятельности структурного подразделения и организовывать процесс их реализации в рамках транспортного комплекса (ПК-6);

ИД<sup>1</sup><sub>ПК-6</sub> Осуществляет сбор актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях организации и проведения экспертизы и диагностики объектов предприятий сервиса;

ИД<sup>2</sup><sub>ПК-6</sub> Участвует в разработке системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения;

ИД<sup>3</sup><sub>ПК-6</sub> Участвует в организации и управлении имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте; участвует в определении показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в рамках транспортного комплекса.

Сформированность компетенций оценивается по результатам защиты выпускной квалификационной работы, выполнение которой направлено на демонстрацию уровня подготовленности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности.

### **5.2.2 Примерный перечень тем выпускных квалификационных работ**

1. Стратегия развития сервисного обслуживания на предприятии сферы воздушного транспорта (на примере...).
2. Управление качеством оказания услуг — важный фактор повышения конкурентоспособности предприятия сферы воздушного транспорта (на примере...).
3. Организация сервисной деятельности в отделе коммерческого обслуживания пассажиров как важный фактор развития аэропорта (на примере...).
4. Стратегия формирования клиентоориентированного сервиса в сфере .... (на примере...).

5. Формирование профессиональных качеств специалиста в области организации сервисного обслуживания (на примере...).
6. Повышение эффективности сервисного обслуживания организации воздушных перевозок (на примере...).
7. Повышение конкурентоспособности авиатранспортного предприятия на основе совершенствования сервисного обслуживания перевозок (на примере...).
8. Обеспечение качественного сервисного обслуживания как важный фактор повышения конкурентоспособности предприятия индустрии воздушного транспорта (на примере...).
9. Стратегия сервисного обслуживания отдельных категорий пассажиров — одно из направлений обеспечения повышения эффективности работы авиакомпаний (на примере...).
10. Организация работы в команде в сфере сервиса (на примере...).
11. Совершенствование технологического процесса сервисного обслуживания грузовых перевозок транспортного предприятия (на примере...).
12. Совершенствование культуры сервисного обслуживания (на примере...).
13. Совершенствование транспортно-логистической системы организации оказания сервисной услуги на транспорте (на примере...).
14. Разработка и реализация стратегии совершенствования управления качеством сервисного обслуживания на основе сравнительного анализа обслуживания пассажиров российских авиакомпаний (на примере...).
15. Разработка маркетинговой стратегии в процессе организации сервисного обслуживания пассажиров авиакомпаний (на примере...).
16. Разработка комплекса маркетинга для организации сервисного обслуживания предприятия (на примере...).
17. Развитие сервисной инфраструктуры организации сервисного обслуживания предприятия на основе франчайзинга (на примере...).
18. Разработка мероприятий мотивации деятельности персонала в процессе сервисного обслуживания на предприятии (на примере...).
19. Разработка стратегии продвижения сервисной услуги в процессе организации сервисного обслуживания на авиатранспортном предприятии (на примере...).
20. Совершенствование механизмов взаимодействия с клиентами в процессе организации претензионной работы по результатам сервисного обслуживания (на примере...).
21. Разработка системы мотивации персонала в процессе организации сервисного обслуживания предприятия (на примере...).
22. Совершенствование форм организации оказания сервисных услуг по бронированию и реализации авиа/железнодорожных билетов (на примере...).
23. Сегментирование рынка сервисных услуг в процессе освоения новых рыночных ниш по оказанию услуг в транспортной сфере (на примере...).
24. Совершенствование планирования и организации сервисного обслуживания предприятий (на примере...).

25. Формирование системы менеджмента качества оказания сервисных услуг (на примере...).
26. Совершенствование ассортиментной политики в процессе организации сервисного обслуживания предприятия (на примере...).
27. Разработка новой сервисной услуги на транспортном предприятии (на примере...).
28. Совершенствование системы сервисного обслуживания грузовых перевозок авиатранспортом (на примере...).
29. Управление ресурсным обеспечением предпродажной и послепродажной организации сервисного обслуживания предприятия (на примере...).
30. Учёт социально-психологических факторов в процессе организации системы сервисного обслуживания транспортных предприятий (на примере...).
31. Развитие интернет-технологий в процессе организации и управления бизнес-процессами сервисного обслуживания перевозок воздушным транспортом (на примере...).
32. Организация сервисных услуг в целях обеспечения бесперебойного функционирования предприятия на основе использования аутсорсинговых технологий (на примере...).
33. Совершенствование качества сервиса при обслуживании пассажиров в процессе организации питания на предприятии авиатранспорта (на примере...).
34. Совершенствование организации сервисных услуг по обеспечению процесса обслуживания пассажиров при задержке и отмене рейсов (на примере...).
35. Совершенствование организации сервисного обслуживания в процессе обеспечения продуктами питания авиарейсов (на примере...).
36. Клиентоориентированный подход к организации качественного сервисного обслуживания процесса бортового питания современных российских авиакомпаний (на примере...).
37. Инновационное развитие сферы услуг в индустрии гостеприимства в условиях рыночной экономики (на примере...).
38. Стратегия повышения качества сервисного обслуживания при пассажирских перевозках (на примере...).
39. Информационное обслуживание клиентов как механизм совершенствования сервисной услуги (на примере...).
40. Совершенствование организации сервисных услуг на борту воздушного судна (на примере...).
41. Совершенствование качества сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок на региональных авиалиниях (на примере...).
42. Совершенствование мотивации труда в процессе организации сервисного обслуживания пассажиров на предприятии (на примере...).
43. Развитие неавиационных сервисных услуг в аэропорту (на примере...).
44. Совершенствование организации сервисного обслуживания пассажиров на международных рейсах (на примере...).
45. Формирование профессиональных качеств специалиста в области сервиса (на примере...).

46. Совершенствование информационно-справочного обслуживания пассажиров в аэропорту (на примере...).
47. Формирование высокой культуры обслуживания в сфере сервиса на основе повышения профессиональной и коммуникативной компетентности работника (на примере...).
48. Организация сервисной деятельности на ж/д транспорте (на примере...).
49. Организация сервисного обслуживания в индустрии гостеприимства туристов с ограниченными возможностями (на примере...).
50. Совершенствование сервисных услуг по обслуживанию и обеспечению организации выставочной деятельности (на примере...).
51. Рекламная деятельность предприятия сервиса как один из факторов эффективности организации сервисной деятельности (на примере...).
52. Развитие организации наземного сервисного обслуживания на воздушном транспорте (на примере...).
53. Управление человеческими ресурсами сервисной компании в целях повышения профессиональной компетентности сотрудника (на примере...).
54. Развитие страховых услуг в процессе организации транспортных перевозок пассажиров и грузов (на примере...).
55. Разработка стратегии оказания качественных сервисных услуг в предполетной зоне в аэропорту (на примере...).
56. Организация сервисного обслуживания выездного туризма (на примере...).
57. Резервы и пути совершенствования современной организации сервисного обслуживания пассажиров транспортного предприятия (на примере...).
58. Совершенствование обеспечения сервисного обслуживания в целях оперативности и комфортабельности организации миграционного контроля авиаперевозчиком (на примере...).
59. Направление развития сервисного обслуживания клиентов предприятий общественного питания на основе кейтеринга (на примере...).
60. Формирование конкурентных преимуществ в сфере сервисного обслуживания на основе франчайзинга (на примере...).
61. Стратегии разрешения конфликтных ситуаций в процессе оказания сервисных услуг (на примере...).
62. Создание интегрированного управления системой качественного сервисного обслуживания перевозки грузов (на примере...).
63. Формирование стратегии развития образовательных услуг в сфере повышения квалификации работников сервиса (на примере...).
64. Экономические аспекты сервиса на транспорте в современных условиях (на примере...).
65. Учет работниками сервиса психологических особенностей потребителей услуг (на примере...).
66. Повышения качества оказания сервисных услуг в авиакомпании на основе формирования и развития корпоративной культуры (на примере...).
67. Организация оказания сервисных услуг при перевозке багажа воздушным транспортом (на примере...).

68. Повышение конкурентоспособности авиационного предприятия на основе организации социально-культурного сервиса (на примере...).
69. Повышение конкурентоспособности предприятия на основе совершенствования организации маркетинга в сфере сервиса (на примере...).
70. Совершенствование сервисной деятельности на предприятиях гражданской авиации на основе повышения эффективности организационной структуры (на примере...).
71. Направления повышения качества сервисного обслуживания на транспортном предприятии: проблемы и перспективы (на примере...).
72. Направления повышения качества сервисного обслуживания на транспорте как основа повышения конкурентоспособности предприятия (на примере...);
73. Внедрение инноваций в сфере сервиса – важное направление повышения качества обслуживания клиентов (на примере...).
74. Повышение авиационной безопасности как один из важнейших факторов обеспечения эффективности сервисной деятельности авиапредприятия (на примере...).
75. Совершенствование работы службы бронирования - важное направление повышения качества транспортных услуг (на примере...).
76. Инновации в сфере производства и потребления авиационных услуг – основа повышения уровня качества обслуживания пассажиров (на примере...).
77. Повышение качества обслуживания клиентов в контактной зоне, как средство повышения конкурентоспособности сервисного предприятия (на примере...).
78. Совершенствование маркетинговой политики и ее влияние на качество предоставляемых услуг в сфере сервиса (на примере...).
79. Совершенствование работы отдела координации наземного обслуживания (ОКНО) как новый этап повышения эффективности сервисной деятельности на воздушном транспорте (на примере...).
80. Современное состояние и перспективы развития сервисных услуг в деловой авиации как средство повышения конкурентоспособности сервисного предприятия (на примере...).
81. Организация безопасного обслуживания на воздушном транспорте (на примере...).
82. Проектирование программ лояльности на транспорте (на примере...).
83. Цифровизация сервисных услуг на транспорте (на примере...).
84. Продвижение сервисных услуг на воздушном транспорте (на примере...).
85. Оценка качества сервисных услуг на воздушном транспорте (на примере...).
86. Роль клиентоориентированных технологий при оказании сервисных услуг на транспорте (на примере...).
87. Разработка и управление туристско-рекреационными проектами на воздушном транспорте (на примере...).
88. Развитие корпоративной культуры организации как механизм повышения качества оказания услуг в сфере транспорта (на примере...).

89. Проектирование безопасной среды на предприятиях транспорта (на примере...).

90. Оценка уровня удовлетворенности клиентов качеством сервиса на транспорте (на примере...).

Требования к выпускным квалификационным работам и порядку их выполнения приведены ниже:

*Общие требования к выпускной квалификационной работе:* требования к выпускной квалификационной работе определяются уровнем ОПОП высшего образования и квалификацией выпускника, которая ему присваивается после успешного завершения государственных аттестационных испытаний. К выпускной квалификационной работе предъявляются следующие требования:

1. Тема выпускной квалификационной работы характеризуется актуальностью и отражает исследуемую проблему в русле значимости современных тенденций развития науки и практики в профессиональной сфере деятельности, соответствовать объектам профессиональной деятельности выпускников, освоивших программу бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» и профилю «Сервис в сфере транспорта», а также сервисному и организационно-управленческому типам задач профессиональной деятельности.

2. Выпускная квалификационная работа должна демонстрировать корректное использование обучающимся материалов других авторов, которые опубликованы в российских и зарубежных источниках.

Выпускная квалификационная работа должна иметь четкую структуру, завершенность, отвечать требованиям логичного, последовательного изложения материала, обоснованности сделанных выводов.

3. Положения, выносимые на защиту выпускной квалификационной работы, а также выводы и рекомендации должны опираться на современные научные и практические достижения в области профессиональной деятельности.

4. Выпускник имеет право выбора темы из предложенной тематики выпускных квалификационных работ, а также ему предоставляется возможность самостоятельно сформулировать тему выпускной квалификационной работы в случае обоснованности целесообразности ее разработки для практического применения в следующих областях профессиональной деятельности: процессы сервиса, обеспечивающие предоставления услуг потребителю в системе согласованных условий клиентурных отношений.

5. Выпускная квалификационная работа должна представлять собой законченную разработку актуальной проблемы и включать теоретическую, аналитическую и практическую части. В теоретической части обучающийся должен продемонстрировать знания основ теории по разрабатываемой проблеме. В аналитической части должен быть проведен анализ исследуемого

объекта, выявлены проблемы. В практической части обучающемуся необходимо показать умения и навыки использования методов и методик изученных ранее дисциплин в процессе решения поставленных в выпускной квалификационной работе задач.

6. Достоверность цитируемых источников, к которым относятся научная литература, статистические данные, расчетные материалы, обобщение результатов практики, характеризует кругозор обучающегося.

7. Этапы выполнения выпускной квалификационной работы содержатся в «Положении о государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры в Федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Санкт-Петербургский государственный университет гражданской авиации».

8. Структура выпускной квалификационной работы и правила оформления выпускной квалификационной работы изложены в «Рекомендациях по оформлению выпускной квалификационной работы бакалавриата (бакалаврской работы)».

### **5.2.3 Показатели и критерии оценивания результатов выпускной квалификационной работы, а также шкалы оценивания**

Результаты выпускной квалификационной работы определяются оценками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» означают успешную защиту выпускной квалификационной работы.

Оценка за выпускную квалификационную работу определяется в результате решения государственной экзаменационной комиссии, которое принимается на закрытом заседании (присутствуют только члены комиссии и секретарь для государственной экзаменационной комиссии) простым большинством голосов членов комиссий, участвующих в заседании. При равном числе голосов председательствующий обладает правом решающего голоса.

Показатели и критерии оценивания результатов выпускной квалификационной работы, а также шкалы оценивания приведены в таблице:

№ п/п	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Оценка
1	Оценка за ВКР по: – формальным критериям (соответствие заявленной теме,	Работа выполнена в соответствии с заявленной темой, срок, оформление, структура и стиль работы соответствуют требованиям. Работа выполнена самостоятельно, присутствуют	«Отлично»

№ п/п	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Оценка
	<p>логическая структура и оформление, внешний вид, соблюдение графика выполнения ВКР и др.)</p> <p>– содержанию и представлению результатов ВКР (полнота раскрытия темы, самостоятельность изложения );</p> <p>– по теоретической значимости;</p> <p>– по практической ценности;</p> <p>– по качеству выводов, рекомендаций и предложений.</p>	<p>собственные обобщения, заключения и выводы. Даны практические предложения. Использовано оптимальное количество литературы и источников по теме работы. Тема ВКР актуальна и раскрыта полностью.</p> <p>Работа выполнена в соответствии с заявленной темой, в срок, в оформлении, структуре и стиле работы нет грубых ошибок. Работа выполнена самостоятельно, присутствуют собственные обобщения, заключения и выводы, даны практические рекомендации. Используются основная литература и источники по теме работы, работа может иметь некоторые недостатки в проведенном исследовании в изучении источников. Тема работы в целом раскрыта.</p> <p>Работа выполнена с нарушениями плана-графика, в оформлении, структуре и стиле работы есть недостатки. Работа выполнена самостоятельно, присутствуют собственные обобщения, заключения и выводы, носящие общий характер. Даны практические рекомендации, но эффект от их внедрения не определен, либо не подкреплён расчетом. Литература и источники по теме работы использованы в недостаточном объеме, их анализ слабый или вовсе отсутствует. Тема работы раскрыта не полностью.</p>	<p></p> <p>«Хорошо»</p> <p>«Удовлетворительно»</p>

№ п/п	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Оценка
		<p>Значительная часть работы является заимствованным текстом и носит несамостоятельный характер. Содержание работы не соответствует ее теме. При написании работы не были использованы современные источники и литература. Оформление работы не соответствует требованиям.</p>	«Неудовлетворительно»
2	<p>Оценка за защиту ВКР по</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- содержанию и представлению доклада и презентации;</li> <li>- логичность и ясность изложения материала;</li> <li>умение вести дискуссию;</li> <li>- владение темой, выявленное в ходе ответов на вопросы;</li> <li>- характер использования профессиональных терминов в процессе ответов и др.</li> </ul>	<p>Выступление выстроено логично и последовательно, четко отражает результаты исследования, полностью отражает суть работы. При защите студент дает правильные и обоснованные ответы на вопросы, свободно ориентируется в тексте работы, убедительно защищает свою точку зрения.</p>	«Отлично»
		<p>Выступление выстроено логично и последовательно, достаточно хорошо отражает результаты исследования, полностью отражает суть работы. При защите студент дает правильные ответы на большинство вопросов, хорошо ориентируется в тексте работы, достаточно обосновано защищает свою точку зрения.</p>	«Хорошо»
		<p>Выступление выстроено не вполне последовательно, с нарушением логики, недостаточно четко отражает результаты исследования, не полностью отражает суть работы. При защите студент отвечает на вопросы неуверенно или допускает ошибки, не может убедительно защищать</p>	«Удовлетворительно»

№ п/п	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Оценка
		свою точку зрения.	
		В докладе студента отсутствует логика и последовательность, не приведены результаты исследования. Студент не ориентируется в тексте работы, при защите допускает грубые фактические ошибки при ответах на поставленные вопросы или вовсе не отвечает на них. Имеются замечания к качеству презентации.	«Неудовлетворительно»

Общая оценка определяется как среднее арифметическое значений оценки за ВКР и оценки за защиту ВКР.

В качестве методических материалов, определяющих процедуру оценивания результатов освоения образовательной программы, используется «Положении о государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры в Федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Санкт-Петербургский государственный университет гражданской авиации».

## **6 Учебно-методическое и информационное обеспечение государственной итоговой аттестации**

а) основная литература

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

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

3 Горбашко, Е. А. **Управление качеством**: учебник для вузов / Е. А. Горбашко. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14539-7. — Текст :

электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510566> (дата обращения: 26.03.2023).

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

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

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

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

8 Джанджугазова, Е. А. **Туристско-рекреационное проектирование: учебное пособие для вузов** / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 257 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13120-8. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449239> (дата обращения: 26.03.2023).

9 Долганова, О. И. **Моделирование бизнес-процессов: учебник и практикум для вузов** / О. И. Долганова, Е. В. Виноградова, А. М. Лобанова; под редакцией О. И. Долгановой. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 289 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00866-1. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450550> (дата обращения: 26.03.2023).

10 Сидняев, Н. И. **Теория планирования эксперимента и анализ статистических данных : учебник и практикум для вузов** / Н. И. Сидняев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 495 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05070-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449686> (дата обращения: 26.03.2023).

11 Шляго, Н. Н. **Контроллинг. Теория и практика : учебник и практикум для вузов** / Н. Н. Шляго. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 197 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10870-5. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/456596> (дата обращения: 26.03.2023).

12 Васильев, В. П. **Экономика : учебник и практикум для вузов** / В. П. Васильев, Ю. А. Холоденко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 316 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13155-0. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/471162> (дата обращения: 26.03.2023).

13 Коршунов, В. В. **Экономика организации (предприятия) : учебник и практикум для вузов** / В. В. Коршунов. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 347 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11583-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449889> (дата обращения: 26.03.2023).

14 Кузьмина, Е. Е. **Организация предпринимательской деятельности : учебное пособие для вузов** / Е. Е. Кузьмина. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 455 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14024-8. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/468235> (дата обращения: 26.03.2023).

15 Чалдаева, Л. А. **Экономика предприятия : учебник и практикум для вузов** / Л. А. Чалдаева. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 435 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10521-6. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449766> (дата обращения: 26.03.2023).

16 **Экономика предприятия : учебник и практикум для вузов** / А. В. Колышкин [и др.] ; под редакцией А. В. Колышкина, С. А. Смирнова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 498 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05066-0. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450347> (дата обращения: 26.03.2023).

17 **Экономика предприятия : учебник для вузов** / Е. Н. Клочкова, В. И. Кузнецов, Т. Е. Платонова, Е. С. Дарда ; под редакцией Е. Н. Клочковой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 382 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13664-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/466276> (дата обращения: 26.03.2023).

б) дополнительная литература:

19 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. — ISBN978-5-91359-105-0- Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/13809>. — Загл. с экрана.(дата обращения: 26.03.2023).

20 Слюсарь, Э.В. **Экономика и социология труда**: Учеб.пособ.для вузов.Допущ.УМО [электронный ресурс,текст] / Э. В. Слюсарь, А. А. Цветков. - СПб.: ГУГА, 2012. – 150с. Количество экземпляров 240.

21 **Хозяйственный механизм авиатранспортных предприятий**: Учеб.пособ.для вузов.Допущ. УМО [Текст]. Ч.1: Авиакомпании / Маслаков В.П.,ред. - СПб.: Питер, 2015. - 368с. - ISBN 978-5-496-00709-2. Количество экземпляров 107.

22 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)

23 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.

24 **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.

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

26 Фомина, И. А. **Бизнес-планирование**: Тексты лекций для студентов вузов. Реком.УМО [текст] / И. А. Фомина. - СПб.: ГУГА, 2016. - 151с. Количество экземпляров 100.

27 Богданов, А. А. **Краткий курс экономической науки** [Электронный ресурс] / А.А. Богданов. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург: Лань, 2014. — 205 с. — ISBN 978-5-507-39780-8 — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/50610/#1>. — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023)

28 Кошелева, Т.Н. **Экономика** [Текст]: конспект лекций / Т. Н. Кошелева. - СПб.: Издательство СПбГУ ГА, 2017. – 188 с. Количество экземпляров 35.

29 Кошелева, Т.Н. **Экономика** [Текст]: Методические рекомендации по подготовке и проведению семинарских занятий и подготовке рефератов по дисциплине / Т. Н. Кошелева. - СПб.: Издательство СПбГУ ГА, 2016. – 43 с. - ISBN 978-5-60000-147-9. Количество экземпляров 30.

30 Кошелева, Т.Н. **Комплект тестовых заданий для семинарских и практических занятий по ЭКОНОМИКЕ** [Текст]: методические

рекомендации по подготовке к семинарским и практическим занятиям для обучающихся всех факультетов и всех форм обучения / Т. Н. Кошелева, А. Л. Потехин. - СПб.: Издательство СПбГУ ГА, 2015. – 48 с. ISBN 978-5-60000-145-9. Количество экземпляров 20.

31 Кошелева, Т.Н. **Экономика** [Текст]: Методические рекомендации по изучению дисциплины и выполнению контрольной работы / Т. Н. Кошелева. - СПб.: Издательство СПбГУ ГА, 2014. – 44 с. – ISBN 978-5-94047-193-6. Количество экземпляров 20.

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

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

33 **Воздушный кодекс РФ** от 19.03.1997 №60 ФЗ (ред. от 31.12.2017) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_13744/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_13744/) - свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

34 **Федеральные авиационные правила** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.favt.ru/dokumenty-federalnye-pravila/> - свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

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

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

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

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

39 **Официальный сайт Банка России** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.cbr.ru/> свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

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

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

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

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

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

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

46 **Официальный сайт информационного агентства «Росбизнесконсалтинг»** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.rbc.ru/> свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

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

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

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

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

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

## 7 Материально-техническое обеспечение государственной итоговой аттестации

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
Государственная итоговая аттестация	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)	
Аудитории для самостоятельной работы, хранения и профилактического			

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
обслуживания учебного оборудования			
	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 Editional (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)

Программа государственной итоговой аттестации составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

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

Разработчики:

к.с.н.  Бирюкова А. В.  
(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы разработчиков)

 Вакеев А. Б.  
(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы разработчиков)

Д.Э.Н., доцент  Кошелева Т. Н.  
(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы разработчиков)

Заведующий кафедрой № 2

Д.Э.Н., доцент  Кошелева Т. Н.  
(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы заведующего кафедрой)

Программа согласована:

Руководитель ОПОП

Д.Э.Н., доцент  Кошелева Т. Н.  
(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы руководителя ОПОП)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методического совета Университета « 29 » мая 2023 года, протокол № 8.