



**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА  
(РОСАВИАЦИЯ)  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ  
ИМЕНИ ГЛАВНОГО МАРШАЛА АВИАЦИИ А.А. НОВИКОВА»**

**«УТВЕРЖДАЮ»**

Ректор

Ю.Ю. Михальчевский

«30» мая 2023 года



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСА В АЭРОПОРТУ И НА ВОЗДУШНОМ СУДНЕ**

Направление подготовки:

**43.03.01 Сервис**

Направленность программы (профиль):

**Сервис в сфере транспорта**

Квалификация выпускника:

**бакалавр**

Форма обучения:

**очная**

Санкт-Петербург

2023

## 1 Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне» являются: приобретение знаний в области организации сервисной деятельности в аэропорту; формирование умения решать теоретические и практические задачи в сервисе на воздушном транспорте; становление навыков в профессиональной деятельности в сфере сервиса на транспорте. Создание системы знаний о сервисе на воздушном транспорте, особенностях и принципах его организации, о факторах, влияющих на развитие сектора дополнительных услуг в условиях современной экономики с учетом инноваций в технике, технологии, социально-экономической сфере и на воздушном транспорте.

Задачами освоения дисциплины являются:

- формирование у обучающихся представления об организации сервиса на воздушном транспорте, роли дополнительных услуг в деятельности предприятия авиатранспорта;

- знакомство с механизмом 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; с алгоритмом выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне;

- знакомство с методами осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне; с механизмом осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне; с механизмом осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне;

- знакомство с механизмом 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; с механизмом совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне;

- знакомство с механизмом выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, с механизмом проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и с методами определения причин возникновения претензий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне; с методами разработки и использования типовых технологических процессов, с

методами формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, с методами взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне; с методами 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;

– знакомство с механизмом формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, с механизмом применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, с механизмом организации их выполнения в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне; с методами выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне; с алгоритмом 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;

– знакомство с методами разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне; знакомство с механизмом 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; с механизмом 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;

– знакомство с методами организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне; с методами определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне;

– становление навыков практического применения базовых теоретических знаний в сфере организации сервисной деятельности на воздушном транспорте в процессе изучения дисциплины и их применения в профессиональной деятельности.

Дисциплина «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне» обеспечивает подготовку выпускника к сервисному и организационно-управленческому типу задач профессиональной деятельности.

## **2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО**

Дисциплина «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне» представляет собой дисциплину, относящуюся к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 Дисциплины (модули).

Дисциплина «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне» базируется на результатах обучения, полученных при изучении дисциплин: «Сервисология («Введение в профессию»)), «Менеджмент в сервисе», «Экономика предприятия сервиса», «Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании», «Организация предпринимательской деятельности в сфере сервиса на транспорте», «Управление предприятиями сервиса на транспорте», «Сервисная деятельность на транспорте», «Психология и социология управления сервисной деятельностью в транспортной сфере», «Технические средства предприятий сервиса на воздушном транспорте», «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в транспортной сфере», «Экономика инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов», «Экономика сервисного обслуживания аэропортов», «Реклама и связи с общественностью в сфере сервиса на транспорте», «Интегрированные коммуникации и коммуникационный менеджмент в сфере сервиса».

Дисциплина «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне» является обеспечивающей для дисциплин: «Управление активами сервисных предприятий на транспорте», «Экономика и организация труда в сервисе на воздушном транспорте», «Экономика труда на воздушном транспорте», «Правовое обеспечение сервисного обслуживания на транспорте».

Дисциплина изучается в 6 семестре.

## **3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины**

Процесс освоения дисциплины «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне» направлен на формирование следующих компетенций:

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
УК-2	<b>Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</b>

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
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>	Владеть алгоритмом выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
<b>УК-4</b>	<b>Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>УК-4</sub>	Владеет методами осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах
ИД <sup>2</sup> <sub>УК-4</sub>	Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации
ИД <sup>3</sup> <sub>УК-4</sub>	Владеет навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах)
<b>ПК-1</b>	<b>Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-1</sub>	Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг
ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-1</sub>	Участствует в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм;
ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-1</sub>	Участствует в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий
<b>ПК-3</b>	<b>Способен к разработке технологии процесса сервиса, обеспечению формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей и организации процесса улучшения качества оказания транспортных услуг</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-3</sub>	Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса, проводит переговоры с клиентами по претензионным случаям и определяет причины возникновения претензий
ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-3</sub>	Применяет методы разработки и использования типовых

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
	технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства
ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-3</sub>	Учитывает требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса
<b>ПК-4</b>	<b>Способен осуществлять организационное обеспечение процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, принимать решения об управлении туристско-рекреационными проектами, организации и управлении транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса</b>
ИД <sup>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
<b>ПК-5</b>	<b>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</b>
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

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
	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
<b>ПК-6</b>	<b>Способен разрабатывать комплекс мер по повышению эффективности деятельности структурного подразделения и организовать процесс их реализации в рамках транспортного комплекса</b>
ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-6</sub>	Участствует в организации и управлении имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте; участвует в определении показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в условиях транспортного комплекса

Знать:

– 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>); 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>);

– 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>); 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>); 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>);

- 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>); 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>); 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>);

– 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 (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-3</sub>); методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-3</sub>); 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>);

– 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>); 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>); 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>);

– 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>); 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>); 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>);

– 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>);

Уметь:



– 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>); 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>);

– 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>); 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>); 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>);

- 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>); 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>); 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>);

– 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>); 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>); 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>);

– 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>); 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>); 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>);

– 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>); 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>); 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>);

– 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 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>);

Владеть:

– 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>); 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>);

– 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>); 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>); 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>);

- 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>); 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>); 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>).

– 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>); 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>); 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>);

– 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 организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-4</sub>); 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>); 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>);

– 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>); 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>); 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>);

– 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>).

#### 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 7 зачетных единиц, 252 академических часа.

Наименование	Всего часов	Семестр
		6
Общая трудоемкость дисциплины	252	252
Контактная работа:	98,5	98,5
лекции	48	48
практические занятия	48	48
семинары	—	—
лабораторные работы	—	—
курсовая работа (проект)	—	—
Самостоятельная работа обучающихся	120	120
Промежуточная аттестация:	36	36
контактная работа	2,5	2,5
самостоятельная работа по подготовке к экзамену	33,5	33,5

## 5 Содержание дисциплины

### 5.1 Соотнесения тем дисциплины и формируемых компетенций

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции							Образовательные технологии	Оценочные средства
		УК-2	УК-4	ПК-1	ПК-3	ПК-4	ПК-5	ПК-6		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Тема 1. Основные тенденции на современном авиарынке	8	+	—	+	+	+	+	+	ВК, Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ
Тема 2. Сущность и роль сервиса на воздушном транспорте	16	+	—	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, КС, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ
Тема 3. Нормативно-правовая база, регулирующая организацию сервиса на воздушном транспорте	8	+	—	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ
Тема 4. Услуги, предоставляемые пассажирам в аэропорту	8	+	+	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ
Тема 5. Неавиационная сервисная деятельность в аэропорту	10	+	+	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ
Тема 6. Правовые механизмы взаимодействия аэропорта и сервисной компании	10	+	+	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ
Тема 7. Услуги, предоставляемые пассажирам на борту воздушного судна	10	+	+	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ
Тема 8. Организационно-функциональная структура авиапредприятия по производству и реализации услуг пассажирам	10	+	—	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ
Тема 9. Организация информационно-справочного обслуживания пассажиров воздушного транспорта	10	+	+	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ
Тема 10. Организация предоставления услуг особым группам пассажиров	10	+	+	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Тема 11. Бортпитание, как вид сервисного обслуживания на борту воздушного судна и требования к его организации	10	+	+	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ
Тема 12. Авиационные альянсы, как особая форма обслуживания пассажиров	10	+	+	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ
Тема 13. Представительство авиакомпании, как элемент оказания сервисных услуг авиапассажирам	10	+	—	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ
Тема 14. Рекламационная работа, как элемент организации и оказания сервисных услуг авиакомпанией	10	+	+	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ
Тема 15. Услуги, предоставляемые пассажирам авиакомпаниями – лоукост	16	+	+	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, КС, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ
Тема 16. Обслуживание пассажиров при чартерной перевозке и услуги деловой авиации	10	+	+	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ
Тема 17. Маркетинг организации и оказания сервисных услуг в транспортной сфере	18	+	+	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, КС, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ
Тема 18. Сегментация услуг на рынке авиаперевозок	12	+	+	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ
Тема 19. Обслуживание VIP-пассажиров на воздушном транспорте	10	+	+	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ
Тема 20. Основные требования к персоналу, участвующему в обслуживании пассажиров в области сервиса на воздушном транспорте	10	+	+	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ
Итого по дисциплине:	216									
Промежуточная аттестация	36									Э
Всего по дисциплине	252									

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

## 5.2 Темы дисциплины и виды занятий

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 1. Основные тенденции на современном авиарынке	2	2	—	—	4	—	8
Тема 2. Сущность и роль сервиса на воздушном транспорте	4	4	—	—	8	—	16
Тема 3. Нормативно-правовая база, регулирующая организацию сервиса на воздушном транспорте	2	2	—	—	4	—	8
Тема 4. Услуги, предоставляемые пассажирам в аэропорту	2	2	—	—	4	—	8
Тема 5. Неавиационная сервисная деятельность в аэропорту	2	2	—	—	6	—	10
Тема 6. Правовые механизмы взаимодействия аэропорта и сервисной компании	2	2	—	—	6	—	10
Тема 7. Услуги, предоставляемые пассажирам на борту воздушного судна	2	2	—	—	6	—	10
Тема 8. Организационно-функциональная структура авиапредприятия по производству и реализации услуг пассажирам	2	2	—	—	6	—	10
Тема 9. Организация информационно-справочного обслуживания пассажиров воздушного транспорта.	2	2	—	—	6	—	10
Тема 10. Организация предоставления услуг особым группам пассажиров	2	2	—	—	6	—	10
Тема 11. Бортпитание, как вид сервисного обслуживания на борту воздушного судна и требования к его организации	2	2	—	—	6	—	10
Тема 12. Авиационные альянсы, как особая форма обслуживания пассажиров	2	2	—	—	6	—	10
Тема 13. Представительство	2	2	—	—	6	—	10

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
авиакомпаний, как элемент оказания сервисных услуг авиапассажирам							
Тема 14. Рекламационная работа, как элемент организации и оказания сервисных услуг авиакомпанией	2	2	—	—	6	—	10
Тема 15. Услуги, предоставляемые пассажирам авиакомпаниями – лоукост	4	4	—	—	8	—	16
Тема 16. Обслуживание пассажиров при чартерной перевозке и услуги деловой авиации	2	2	—	—	6	—	10
Тема 17. Маркетинг организации и оказания сервисных услуг в транспортной сфере	4	6	—	—	8	—	18
Тема 18. Сегментация услуг на рынке авиаперевозок	4	2	—	—	6	—	12
Тема 19. Обслуживание VIP-пассажиров на воздушном транспорте	2	2	—	—	6	—	10
Тема 20. Основные требования к персоналу, участвующему в обслуживании пассажиров в области сервиса на воздушном транспорте	2	2	—	—	6	—	10
Итого за семестр 6	48	48	—	—	120	—	216
Промежуточная аттестация в форме экзамена							36
Итого по дисциплине							252

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

### 5.3 Содержание дисциплины

#### Тема 1. 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Механизм совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по

организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Солидарность в борьбе с терроризмом и проявлениями национальной нетерпимости (для самостоятельного изучения). Историческая, социальная и политическая значимость победы Советского народа в Великой отечественной войне (для самостоятельного изучения). Негативное воздействие на здоровье алкогольной и наркотической зависимости (для самостоятельного изучения). Необходимость участия в спортивной, научно-исследовательской, природоохранной и культурно-массовой деятельности как один из элементов проявления активной жизненной позиции (для самостоятельного изучения).

## **Тема 2. 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Механизм совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения).

### **Тема 3. 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Механизм совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в

процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 4. 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 (для самостоятельного изучения). Цифровой мониторинг и управление состоянием транспортной инфраструктуры (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Механизм совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач

деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения).

### **Тема 5. Неавиационная сервисная деятельность в аэропорту**

Понятие неавиационной деятельности. Понятие неавиационной сервисной деятельности в аэропортовом комплексе. Организация неавиационной деятельности аэропорта. Особенности организации неавиационной деятельности аэропорта (для самостоятельного изучения). Особенности организации неавиационной сервисной деятельности в аэропортовом комплексе (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Механизм совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения).

## **Тема 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 (для самостоятельного изучения). Договор аренды (для самостоятельного изучения). Договор концессии (для самостоятельного изучения). Цифровизация документооборота транспортных перевозок (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Механизм

осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Механизм совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по

организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 7. 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 (для самостоятельного изучения). Классификация услуг, оказываемых пассажирам на борту воздушного судна (для самостоятельного изучения). Требования к услугам, предоставляемым на борту воздушного судна (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения).

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 (для самостоятельного изучения). Механизм совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения).

## **Тема 8. 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Механизм совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы

взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения).

## **Тема 9. 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

авиакомпания (для самостоятельного изучения). Сервисные компании, оказывающие информационно-справочные услуги пассажирам в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Механизм совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 10. Организация предоставления услуг особым категориям пассажиров**

Понятие особых категорий пассажиров. Особые категории пассажиров на воздушном транспорте. Обслуживание не сопровождаемых детей. Обслуживание пожилых людей (для самостоятельного изучения). Обслуживание людей с ограниченной подвижностью и т.д. (для самостоятельного изучения). Транспортное планирование и транспортное моделирование (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Механизм совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в

процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 11. Бортопитание, как вид сервисного обслуживания на борту воздушного судна и требования к его организации**

История развития организации бортового питания (для самостоятельного изучения). 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. 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в

процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Механизм совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения).

## **Тема 12. 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Механизм совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения).

### **Тема 13. Представительство авиакомпании, как элемент оказания сервисных услуг авиапассажирам**

Понятие представительства авиакомпании. Функции представительства авиакомпании. Структура представительства авиакомпании. Иностранное представительство авиакомпании (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Механизм совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 14. Рекламационная работа, как элемент организации и оказания сервисных услуг авиакомпанией**

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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Механизм совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Механизм применения



методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения).

### **Тема 15. Услуги, предоставляемые пассажирам авиакомпаниями – лоукост**

Понятие «лоукост» – авиакомпаний. Модель бизнеса лоукост-авиакомпаний. Организация обслуживания пассажиров в лоукост – авиакомпаниях. Особенности обслуживания пассажиров в лоукост – авиакомпаниях (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для

самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Механизм совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 16. 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» (для самостоятельного изучения). Особенности организации обслуживания пассажиров бизнес-класса в аэропорту (для самостоятельного изучения). Особенности обслуживания пассажиров бизнес-класса на борту воздушного судна (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Механизм

осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Механизм совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения).

### **Тема 17. 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» (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Механизм совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного

изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Методы организации и управлением имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса

в рамках транспортного комплекса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения).

### **Тема 18. 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Механизм совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по

организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения).

### **Тема 19. 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Механизм совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной

компаний в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения).

## **Тема 20. 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 обслуживании авиапассажиров (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной

формах на государственном языке Российской Федерации в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Механизм совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения).

#### 5.4 Практические занятия

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
1	Практическое занятие № 1. «Состояние современного авиарынка» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
2	Практическое занятие № 2. «Роль и значение сервиса на воздушном транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
2	Практическое занятие № 3. «Экономическая сущность сервиса на воздушном транспорте» Подготовка к круглому столу	2
3	Практическое занятие № 4. «Нормативно-правовая база в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
4	Практическое занятие № 5. «Организация услуг в аэропорту» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
5	Практическое занятие № 6. «Организация	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	неавиационной деятельности аэропорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	
6	Практическое занятие № 7. «Правовые инструменты взаимодействия аэропорта и сервисной компании» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
7	Практическое занятие № 8. «Услуги пассажирам на борту воздушного судна» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
8	Практическое занятие № 9. «Организационно-функциональная структура авиапредприятия по оказанию услуг пассажирам» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
9	Практическое занятие № 10. «Виды информационного обслуживания аэропорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
10	Практическое занятие № 11. «Особые категории пассажиров на воздушном транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
11	Практическое занятие № 12. «Организация бортового питания в предполетной зоне» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
12	Практическое занятие № 13. «Причины возникновения глобальных авиаальянсов» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
13	Практическое занятие № 14. «Функции представительства авиакомпании» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
14	Практическое занятие № 15. «Сервисная деятельность по оказанию рекламационных услуг пассажирам в сфере воздушного транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	заданий	
15	Практическое занятие № 16. «Модель бизнеса лоукост- авиакомпаний» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
15	Практическое занятие № 17. «Организация обслуживания пассажиров в лоукост – авиакомпаниях» Подготовка к круглому столу	2
16	Практическое занятие № 18. «Особенности обслуживания пассажиров на чартерных рейсах» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
17	Практическое занятие № 19. «Маркетинг организации и оказания сервисных услуг» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
17	Практическое занятие № 20. «Маркетинг современных авиакомпаний» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
17	Практическое занятие № 21. «Понятие «бренд авиакомпании» Подготовка к круглому столу	2
18	Практическое занятие № 22. «Сегментация услуг в сфере воздушного транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
19	Практическое занятие № 23. «Программы лояльности для часто летающих пассажиров» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
20	Практическое занятие № 24. «Нормативные и законодательные документы в области сервиса на воздушном транспорте при обслуживании пассажиров» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
Итого по дисциплине		48

## 5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

## 5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Основные тенденции на современном авиарынке» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-18].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	4
2	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Сущность и роль сервиса на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-18].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к круглому столу.</p> <p>5. Подготовка к выполнению заданий и ситуационных заданий.</p>	8
3	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Нормативно-правовая база, регулирующая организацию сервиса на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	4

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
4	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Услуги, предоставляемые пассажирам в аэропорту» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	4
5	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Неавиационная сервисная деятельность в аэропорту» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-18].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	6
6	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Правовые механизмы взаимодействия аэропорта и сервисной компании» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	6
7	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Услуги, предоставляемые пассажирам на борту воздушного судна» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	6



Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	
8	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Организационно-функциональная структура авиапредприятия по производству и реализации услуг пассажирам» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	6
9	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Организация информационно-справочного обслуживания пассажиров воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-18].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	6
10	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Организация предоставления услуг особым категориям пассажиров» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	6
11	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Бортпитание, как вид сервисного обслуживания на борту воздушного судна и требования к его организации» Подразумевается работа с учебной литературой</p>	6

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	<p>по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	
12	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Авиационные альянсы, как особая форма обслуживания пассажиров» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	6
13	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Представительство авиакомпании, как элемент оказания сервисных услуг авиапассажирам» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	6
14	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Рекламационная работа, как элемент организации и оказания сервисных услуг авиакомпанией» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	6

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
15	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Услуги, предоставляемые пассажирам авиакомпаниями – лоукост» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-18].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к круглому столу.</p> <p>5. Подготовка к выполнению заданий и ситуационных заданий.</p>	8
16	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Обслуживание пассажиров при чартерной перевозке и услуги деловой авиации» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	6
17	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Маркетинг организации и оказания сервисных услуг в транспортной сфере» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-18].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к круглому столу.</p> <p>5. Подготовка к выполнению заданий и ситуационных заданий.</p>	8
18	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Сегментация услуг на рынке в транспортной сфере, в том числе на рынке авиаперевозок» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом</p>	6

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	занятия с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	
19	1. Изучение теоретического материала по теме: «Обслуживание VIP-пассажиров на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	6
20	1. Изучение теоретического материала по теме: «Основные требования к персоналу, участвующему в обслуживании пассажиров на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	6
Итого по дисциплине		120

### 5.7 Курсовые работы

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

## 6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

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).

б) дополнительная литература:

4 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 - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/b/ook/61076/#1> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023)

5 Комаров, Н.М. **Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники** [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.М. Комаров, Т.И. Зворыкина, А.В. Максимов, Л.В. Сумзина. — Электрон. дан. — Москва : СОЛОН-Пресс, 2012. — 128 с. — ISBN 978-5-91359-105-0- [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/13809/#1> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023)

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

7 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.

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

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

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

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

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

12 **Официальный сайт Банка России** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.cbr.ru/>свободный доступ (дата обращения: 12.05.2021).

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

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

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

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

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

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

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

## 7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование дисциплины	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне	Ауд. 319 - аудитория для проведения занятий лекционного типа, 196210 г. Санкт-Петербург, ул.	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

Наименование дисциплины	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
	Пилотов, дом 38, лит. А		(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)	
<b>Аудитории для самостоятельной работы, хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования</b>			
	Ауд. 322 - аудитория для самостоятельной работы, 196210 г. Санкт-Петербург, ул.	Комплект учебной мебели (21 место) Принтер CanonLBR - 1120; МФУ	Windows 7 Professional (лицензия № 46231032 от 4 декабря 2009 года) MicrosoftOfficeStandart 2007 (лицензия № 47653847 от 9 ноября 2010 года)

Наименование дисциплины	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
	Пилотов, дом 38, лит. А	EcosysM2035dr; Монитор LG 23EN43T-B; Системный блок комплект № 1 RamecStorm. Системный блок комплект Corei 7-800-70	ABBYY FineReader 10 Corporate Editional (лицензия № AF 10 3S1V00 102 от 23 декабря 2010 г.) Kaspersky Anti-Virus Suite для WKS и FS (лицензия № 1D0A170720092603110 550 от 20 июля 2017 года)

## 8 Образовательные и информационные технологии

В процессе преподавания дисциплины «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне» используются классические формы и методы обучения: входной контроль, лекции, практические занятия, круглый стол, самостоятельная работа обучающихся и метод развивающейся кооперации.

В рамках изучения дисциплины предполагается использовать следующие образовательные технологии.

Входной контроль предназначен для выявления уровня усвоения компетенций обучающимся, необходимых перед изучением дисциплины. Входной контроль проводится преподавателем с целью коррекции процесса усвоения обучающимися дидактических единиц. Он осуществляется в форме устного опроса по вопросам дисциплины: «Сервисология («Введение в профессию»)), «Менеджмент в сервисе», «Экономика предприятия сервиса», «Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании», «Организация предпринимательской деятельности в сфере сервиса на транспорте», «Управление предприятиями сервиса на транспорте», «Сервисная деятельность на транспорте», «Психология и социология управления сервисной деятельностью в транспортной сфере», «Технические средства предприятий сервиса на воздушном транспорте», «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в транспортной сфере», «Экономика инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов», «Экономика сервисного обслуживания аэропортов», «Реклама и связи с общественностью



в сфере сервиса на транспорте», «Интегрированные коммуникации и коммуникационный менеджмент в сфере сервиса».

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

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

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

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

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

Круглый стол по дисциплине проводится в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель проведения круглого стола – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки и умения по дисциплине «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне». Круглый стол предназначен для более глубокого освоения и анализа отдельных вопросов, изучаемых в рамках данной дисциплины. В процессе проведения круглого стола организуются публичные коллективные обсуждения отдельных заранее определённых вопросов темы, выступления обучающихся перед аудиторией, способствующие развитию у них умения сопоставлять данные разных источников и обобщать их, умения связывать теоретические положения дисциплины «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне» с конкретными ситуациями.

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

Таким образом, практические занятия по дисциплине «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне» являются составляющими практической подготовки обучающихся, так как предусматривают их участие в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

В качестве элемента практической подготовки в рамках дисциплин «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне» используется на

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

Самостоятельная работа обучающихся является составной частью учебной работы. Самостоятельная работа обучающегося реализуется в систематизации, планировании, контроле и регулировании его учебно-профессиональной деятельности, а также в активизации собственных познавательно-мыслительных действий без непосредственной помощи и руководства со стороны преподавателя. Ее основной целью является формирование навыка самостоятельного приобретения знаний по некоторым не особо сложным вопросам теоретического курса, закрепление и углубление полученных знаний, самостоятельная работа со справочниками, периодическими изданиями и научно-популярной литературой, в том числе находящимися в глобальных компьютерных сетях. Самостоятельная работа подразумевает выполнение учебных заданий, в том числе и индивидуальных, получаемых обучающимся после каждого занятия. Все задания, выносимые на самостоятельную работу, выполняются обучающимся либо в конспекте, либо на отдельных листах формата А4 (по указанию преподавателя). Контроль выполнения заданий, выносимых на самостоятельную работу, осуществляет преподаватель.

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

Фонд оценочных средств по дисциплине «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне» предназначен для выявления и оценки уровня и качества знаний обучающихся по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде экзамена в шестом семестре.

Фонд оценочных средств для текущего контроля включает: вопросы для устных опросов, ситуационные задания, темы для сообщений.

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация проводятся в соответствии с «Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Санкт-Петербургский государственный университет гражданской авиации», обучающихся по программам высшего образования – программам бакалавриата и программам специалитета (формы, периодичность и

порядок)». Текущий контроль успеваемости обучающихся включает устные опросы, сообщения, ситуационные задания и задания, выдаваемые на самостоятельную работу по темам дисциплины.

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

Сообщение – продукт самостоятельной работы обучающихся, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской и научной темы.

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

Контроль выполнения задания, выдаваемого на самостоятельную работу, преследует собой цель своевременного выявления плохо усвоенного материала дисциплины для последующей корректировки или организации обязательной консультации. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в виде экзамена в 6 семестре. Экзамен позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Экзамен предполагает ответ на вопросы из перечня вопросов, вынесенных на экзамен. К моменту сдачи экзамена должны быть благополучно пройдены предыдущие формы контроля.

Методика формирования результирующей оценки в обязательном порядке учитывает активность обучающихся на лекциях и практических занятиях, участие обучающихся в конференциях и подготовку ими

публикаций, что отражено в балльно-рейтинговой оценке текущего контроля успеваемости и знаний обучающихся в п. 9.1. Описание шкалы оценивания, используемой для проведения промежуточных аттестаций, приведено в п. 9.5.

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

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 7 зачетных единиц, 252 академических часа. Вид промежуточного контроля – экзамен в 6 семестре.

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Минимальное значение	Максимальное значение		
<b><i>Тема 1. Основные тенденции на современном авиарынке</i></b>				
Лекция 1	0,5	1,1	1	—
Практическое занятие 1	0,5	1	1	УО, СЗ, СЩ
<b><i>Итого по теме 1</i></b>	<b><i>1,0</i></b>	<b><i>2,1</i></b>		
<b><i>Тема 2. Сущность и роль сервиса на воздушном транспорте</i></b>				
Лекция 2	1	1,5	1	—
Лекция 3	0,5	1	2	—
Практическое занятие 2	1	1,5	2	УО, СЗ, СЩ
Практическое занятие 3	1	1,8	2	УО, СЩ
<b><i>Итого по теме 2</i></b>	<b><i>3,5</i></b>	<b><i>5,8</i></b>		
<b><i>Тема 3. Нормативно-правовая база, регулирующая организацию сервиса на воздушном транспорте</i></b>				
Лекция 4	1	1,5	3	—
Практическое занятие 4	0,5	1	3	УО, СЗ, СЩ
<b><i>Итого по теме 3</i></b>	<b><i>1,5</i></b>	<b><i>2,5</i></b>		
<b><i>Тема 4. Услуги, предоставляемые пассажирам в аэропорту</i></b>				
Лекция 5	0,5	1	3	—
Практическое занятие 5	0,5	1	4	УО, СЗ, СЩ
<b><i>Итого по теме 4</i></b>	<b><i>1,0</i></b>	<b><i>2,0</i></b>		
<b><i>Тема 5. Неавиационная сервисная деятельность в аэропорту</i></b>				
Лекция 6	1	1,5	4	—
Практическое занятие 6	1	1,5	4	УО, СЗ, СЩ
<b><i>Итого по теме 5</i></b>	<b><i>2,0</i></b>	<b><i>3,0</i></b>		
<b><i>Тема 6. Правовые механизмы взаимодействия аэропорта и сервисной</i></b>				

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядко вый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
<b>компании</b>				
Лекция 7	1	1,5	5	—
Практическое занятие 7	1	1,5	5	УО, СЗ, СЩ
<b>Итого по теме 6</b>	<b>2,0</b>	<b>3,0</b>		
<b>Тема 7. Услуги, предоставляемые пассажирам на борту воздушного судна</b>				
Лекция 8	1	1,5	5	—
Практическое занятие 8	1	1,5	6	УО, СЗ, СЩ
<b>Итого по теме 7</b>	<b>2,0</b>	<b>3,0</b>		
<b>Тема 8. Организационно-функциональная структура авиапредприятия по производству и реализации услуг пассажирам</b>				
Лекция 9	1	1,5	6	—
Практическое занятие 9	1	1,5	7	УО, СЗ, СЩ
<b>Итого по теме 8</b>	<b>2,0</b>	<b>3,0</b>		
<b>Тема 9. Организация информационно-справочного обслуживания пассажиров воздушного транспорта</b>				
Лекция 10	1	1,5	7	—
Практическое занятие 10	1	1,5	7	УО, СЗ, СЩ
<b>Итого по теме 9</b>	<b>2,0</b>	<b>3,0</b>		
<b>Тема 10. Организация предоставления услуг особым группам пассажиров</b>				
Лекция 11	1	1,5	8	—
Практическое занятие 11	1	1,5	8	УО, СЗ, СЩ
<b>Итого по теме 10</b>	<b>2,0</b>	<b>3,0</b>		
<b>Тема 11. Бортпитание, как вид сервисного обслуживания на борту воздушного судна и требования к его организации</b>				
Лекция 12	1	1,5	9	—
Практическое занятие 12	1	1,5	9	УО, СЗ, СЩ
<b>Итого по теме 11</b>	<b>2,0</b>	<b>3,0</b>		
<b>Тема 12. Авиационные альянсы, как особая форма обслуживания пассажиров</b>				
Лекция 13	1	1,5	9	—
Практическое занятие 13	1	1,5	10	УО, СЗ, СЩ
<b>Итого по теме 12</b>	<b>2,0</b>	<b>3,0</b>		
<b>Тема 13. Представительство авиакомпании, как элемент оказания сервисных услуг авиапассажирам</b>				
Лекция 14	1	1,5	10	—

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядко вый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
Практическое занятие 14	1	1,5	11	УО, СЗ, СЩ
<b>Итого по теме 13</b>	<b>2,0</b>	<b>3,0</b>		
<b>Тема 14. Рекламационная работа, как элемент организации и оказания сервисных услуг авиакомпаниями</b>				
Лекция 15	1	1,5	11	—
Практическое занятие 15	1	1,5	11	УО, СЗ, СЩ
<b>Итого по теме 14</b>	<b>2,0</b>	<b>3,0</b>		
<b>Тема 15. Услуги, предоставляемые пассажирам авиакомпаниями – лоукост</b>				
Лекция 16	1	1,5	12	—
Лекция 17	1	1,5	12	—
Практическое занятие 16	1	1,5	13	УО, СЗ, СЩ
Практическое занятие 17	1	1,8	13	УО, СЩ
<b>Итого по теме 15</b>	<b>4</b>	<b>6,3</b>		
<b>Тема 16. Обслуживание пассажиров при чартерной перевозке и услуги деловой авиации</b>				
Лекция 18	1	1,5	13	—
Практическое занятие 18	1	1,5	14	УО, СЗ, СЩ
<b>Итого по теме 16</b>	<b>2,0</b>	<b>3,0</b>		
<b>Тема 17. Маркетинг организации и оказания сервисных услуг в транспортной сфере</b>				
Лекция 19	1	1,5	14	—
Лекция 20	1	1,5	15	—
Практическое занятие 19	1	1,5	15	УО, СЗ, СЩ
Практическое занятие 20	1	1,5	15	УО, СЗ, СЩ
Практическое занятие 21	1	1,8	16	УО, СЩ
<b>Итого по теме 17</b>	<b>5</b>	<b>7,8</b>		
<b>Тема 18. Сегментация услуг на рынке авиaperезовок</b>				
Лекция 21	1	1,5	16	—
Лекция 22	1	1,5	17	—
Практическое занятие 22	1	1,5	17	УО, СЗ, СЩ
<b>Итого по теме 18</b>	<b>3,0</b>	<b>4,5</b>		
<b>Тема 19. Обслуживание VIP-пассажиров на воздушном транспорте</b>				
Лекция 23	1	1,5	17	—
Практическое занятие 23	1	1,5	18	УО, СЗ, СЩ
<b>Итого по теме 19</b>	<b>2,0</b>	<b>3,0</b>		

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядко вый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
<b>Тема 20. Основные требования к персоналу, участвующему в обслуживании пассажиров в области сервиса на воздушном транспорте</b>				
Лекция 24	1	1,5	18	—
Практическое занятие 24	1	1,5	18	УО, СЗ, СЩ
<b>Итого по теме 20</b>	<b>2,0</b>	<b>3,0</b>		
<b>Итого по обязательным видам занятий</b>	<b>45</b>	<b>70</b>	—	—
<b>Экзамен</b>	<b>15</b>	<b>30</b>	—	—
<b>Итого по дисциплине</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	—	—
<b>Премиальные виды деятельности (для учета при определении рейтинга)</b>	—	—	—	—
Участие в конференции по темам дисциплины	—	10	—	—
Научная публикация по темам дисциплины	—	10	—	—
<b>Итого дополнительно премиальных баллов</b>	—	<b>20</b>	—	—
<b>Всего по дисциплине для рейтинга</b>	—	<b>120</b>	—	—
<b>Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для экзамена по «академической» шкале</b>				
<b>Количество баллов по БРС</b>	<b>Оценка (по «академической» шкале)</b>			
90 и более	5 – «отлично»			
75÷89	4 – «хорошо»			
60÷74	3 – «удовлетворительно»			
менее 60	2 – «не удовлетворительно»			

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

Посещение лекционного занятия обучающимся оценивается в 1 балл (по лекционным занятиям 1, 3 и 5 - в 0,5 балла). Ведение лекционного



конспекта – 0,2 балла. Активное участие в обсуждении дискуссионных вопросов в ходе лекции – до 0,3 балла (по лекции 1 – до 0,4 баллов).

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается в 1 балл (по практическим занятиям 1, 4 и 5 - в 0,5 балла). Сообщение – до 0,3 балла. Устный опрос – до 0,1 баллов. Участие в обсуждении вопросов круглого стола – до 0,4 баллов.

Групповое решение обучающимися ситуационной задачи в рамках реализации метода развивающейся кооперации оценивается до 0,1 балла.

### **9.3 Темы курсовых работ по дисциплине**

Написание курсовой работы по дисциплине не предусмотрено.

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

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

1. Многообразие потребностей и различные подходы к их классификации.
2. Понятие и свойства услуг. Особенности услуг по сравнению с товарами.
3. Особенности и противоречия сервисной деятельности.

Вопросы входного контроля по дисциплине: «Менеджмент в сервисе»:

1. Методы контроля менеджмента качества в авиационных предприятиях.
2. Факторы успешного управления предприятием.
3. Системный и ситуационный подходы к управлению предприятием.

Вопросы входного контроля по дисциплине: «Сервисная деятельность на транспорте»:

1. Государственное регулирование сервисной деятельности в сфере транспорта.
2. Услуга и ее специфика как товара в сфере транспорта.
3. Социокультурные услуги в сфере транспорта.

Вопросы входного контроля по дисциплине: «Экономика предприятия сервиса»:

1. Предприятие как субъект и как основное звено рыночной экономики.
2. Классификация предприятий сервиса в сфере транспорта (по количественным параметрам).
3. Жизненный цикл предприятия сервиса в сфере транспорта.

Вопросы входного контроля по дисциплине: «Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании»:

1. Этические проблемы корпоративных отношений.
2. Управление конфликтами на предприятиях сервиса.
3. Основные принципы этики бизнеса.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Организация предпринимательской деятельности в сфере сервиса на транспорте»:

1. Предпринимательская деятельность в современном обществе.
2. Роль предпринимательства в рыночной экономике России.
3. Организационно-правовые формы предпринимательства.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Управление предприятиями сервиса на транспорте»:

1. Экономические подходы к сервисной деятельности.
2. Экономика информационного общества.
3. Сервис в информационном обществе.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Психология и социология управления сервисной деятельностью в транспортной сфере»:

1. Управление как общественное явление.
2. Сущность, структура и функции управленческой деятельности.
3. Эволюция управленческой мысли.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Технические средства предприятий сервиса на воздушном транспорте»:

1. Технические средства, техническое оборудование аэропорта.
2. Стандарты и рекомендуемая практика ИКАО по авиационной безопасности.
3. Нормативно-правовая база обеспечения авиационной безопасности гражданской авиации РФ.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в транспортной сфере»:

1. Инновационные технические средства, применяемые при организации обслуживания пассажиров в процессе досмотра на транспорте.
2. Рекомендации по внедрению инноваций в организацию обслуживания пассажиров в процессе досмотра на транспорте.
3. Требования к техническим средствам в процессе организации обслуживания пассажиров во время досмотра на транспорте.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Экономика инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов»:

1. Формы организации и управления аэропортами.
2. Инфраструктура аэропорта, ее элементы и объекты.
3. Классификация аэропортовых услуг.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Экономика сервисного обслуживания аэропортов»:

1. Управление неавиационной деятельностью.
2. Виды и формы финансирования аэропортов.
3. Источники и формы финансирования аэропортов.

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

1. Акустический план рекламного сообщения в сфере сервисного обслуживания на транспорте.
2. Механизм организации рекламной деятельности в контактной зоне предприятия сервисного обслуживания на транспорте.
3. Визуальный план рекламного сообщения.

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

- 1 Понятие маркетинговых коммуникаций.
- 2 Основные элементы маркетинговых коммуникаций. Процесс убеждения и информирования потребителей.
- 3 Основные элементы маркетинговых коммуникаций. Стратегические цели маркетинговых отношений.

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

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
I этап		
УК-2	ИД <sup>2</sup> <sub>УК-2</sub> , ИД <sup>3</sup> <sub>УК-2</sub>	Знает: – 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

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
УК-4	ИД <sup>1</sup> <sub>УК-4</sub> ИД <sup>2</sup> <sub>УК-4</sub> ИД <sup>3</sup> <sub>УК-4</sub>	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;
ПК-1	ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-1</sub> ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-1</sub> ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-1</sub>	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;
ПК-3	ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-3</sub> ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-3</sub> ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-3</sub>	– 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;
ПК-4	ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-4</sub> ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-4</sub> ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-4</sub>	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;
ПК-5	ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-5</sub> ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-5</sub> ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-5</sub>	механизм совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне;
ПК-6	ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-6</sub>	– 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

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		<p>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;</p> <p>– 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;</p> <p>– методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на</p>

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		<p>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;</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;</li> </ul> <p>Умеет:</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;</li> <li>– применять методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне; 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;</li> <li>– применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-</li> </ul>

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		<p>продвижения услуг в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне; 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;</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; 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;</li> <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; 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;</li> </ul>

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		<p>– применять методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне; 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;</p> <p>– применять методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне;</p>
II этап		
УК-2	ИД <sup>2</sup> <sub>УК-2</sub> , ИД <sup>3</sup> <sub>УК-2</sub>	<p>Умеет:</p> <p>– 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;</p>
УК-4	ИД <sup>1</sup> <sub>УК-4</sub> ИД <sup>2</sup> <sub>УК-4</sub> ИД <sup>3</sup> <sub>УК-4</sub>	<p>– 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;</p>
ПК-1	ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-1</sub> ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-1</sub> ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-1</sub>	<p>– применять механизм совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне;</p>
ПК-3	ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-3</sub> ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-3</sub> ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-3</sub>	<p>– применять методы разработки комплекса мероприятий по соблюдению требований производственной дисциплины, по соблюдению правил по охране труда и пожарной</p>
ПК-4	ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-4</sub> ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-4</sub> ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-4</sub>	
ПК-5	ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-5</sub> ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-5</sub> ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-5</sub>	



Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
ПК-6	ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-6</sub>	<p>безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне;</p> <ul style="list-style-type: none"> <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;</li> <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;</li> <li>– применять методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне;</li> </ul> <p>Владеет:</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;</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;</li> <li>– способностью применять методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне;</li> <li>– способностью применять механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе организации</li> </ul>

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		<p>сервиса в аэропорту и на воздушном судне; 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;</p> <p>– 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; 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; 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;</p> <p>– 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; 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</p>

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		<p>процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне; 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;</p> <p>– 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 организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне; 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; 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;</p> <p>– способностью применять методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне; способностью применять</p>

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		<p>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; 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;</p> <p>– 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.</p>

Характеристики шкалы оценивания промежуточной аттестации приведены ниже.

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

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

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

4. Ответы на вопросы оцениваются следующим образом:

*1 балл:* обучающийся дает неправильный ответ на вопрос, не демонстрирует знаний, умений и навыков, соответствующих формируемым в

процессе освоения дисциплины компетенциям (нет ответа на вопрос) или отказ от ответа;

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

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

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

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

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

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

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

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

*10 баллов:* обучающийся демонстрирует полные и систематизированные знания, логически верно и грамотно излагает свои мысли, четко описывает проблематику вопроса, хорошо ориентируется во всех темах дисциплины, использует для ответа знания, полученные в других дисциплинах, а также и информацию из источников, не указанных в курсе данной дисциплины, показывает умения и навыки использования этих

знаний, делая выводы, пытаясь самостоятельно и творчески решать выявленные проблемы, приводя конкретные примеры.

Выполнение практического задания (3 вопрос) оценивается следующим образом:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **9.6 Типовые контрольные задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

Тема 1. Основные тенденции на современном авиарынке

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Цель, задачи, объект и предмет курса, результаты обучения и формируемые компетенции, формы контроля знаний, умений и навыков обучающихся.

2. Основные понятия курса.

3. Состояние современного авиарынка.

4. Современное состояние сферы услуг в России.

5. Солидарность в борьбе с терроризмом и проявлениями национальной нетерпимости.

6. Историческая, социальная и политическая значимость победы Советского народа в Великой отечественной войне.

7. Негативное воздействие на здоровье алкогольной и наркотической зависимости.

8. Необходимость участия в спортивной, научно-исследовательской, природоохранной и культурно-массовой деятельности как один из элементов проявления активной жизненной позиции.

*Примерные темы сообщений*

1. Основные тенденции развития сферы сервиса на транспорте на современном этапе развития общества.

2. Технологии процесса сервиса на транспорте и особенности развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя на предприятиях авиатранспорта.

3. Основы организации процесса сервиса и проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя при разработке дополнительных услуг на предприятиях авиатранспорта.

4. Современные технологические новации и современное программное обеспечение в сфере организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

5. Технологии процесса сервиса на воздушном транспорте и особенности развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя на сервисных предприятиях авиатранспорта в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

6. Основы безопасности обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности на сервисных предприятиях авиатранспорта в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

7. Основы предоставления услуг на сервисных предприятиях авиатранспорта, интернет-продвижения услуг организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, знать основы организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в аэропорту и на воздушном судне.

8. Технологии обслуживания с учетом запросов потребителей и с использованием клиентоориентированных технологий на сервисных предприятиях авиатранспорта.

9. Основы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей и соответствия стандартам качества на сервисных предприятиях авиатранспорта

10. 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.

11. 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.

12. 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.

13. 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.

14. 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.

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

16. 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.

17. 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.

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



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

20. 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.

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

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

23. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

24. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

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

26. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

27. 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.

28. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия.

29. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

30. Механизм организации их выполнения в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

31. 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.

32. 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.

33. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

34. 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.

35. 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.

36. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

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

38. 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.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса с учетом состояния современного авиарынка конкретной организации.

Тема 2. Сущность и роль сервиса на воздушном транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Роль и значение сервиса на воздушном транспорте.
2. Сущность сервиса на воздушном транспорте.
3. Экономическая сущность сервиса на воздушном транспорте.
4. Современные требования к сервису на воздушном транспорте.

*Типовые задания для круглого стола*

Предполагается выступление обучающихся с докладами, обсуждение, дискуссии.

*Темы основных сообщений (выступлений с презентацией до 15 минут):*

1. Состояние современного авиарынка.
2. Основные тенденции развития сферы сервиса в транспортной сфере, в том числе на воздушном транспорте на современном этапе развития общества.

3. 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.

4. Основы исследования рынка, организации продажи и продвижение сервисных продуктов на сервисных предприятиях авиатранспорта.

5. Организационное обеспечение процесса сервисного обслуживания, планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в сфере транспорта.

6. 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.

7. 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.

8. 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.

9. 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.

10. 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.

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

12. 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.

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

14. 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.

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

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

17. Механизм соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

18. Механизм соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

19. 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.

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

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

22. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

23. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

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

25. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

26. 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.

27. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия.

28. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

29. Механизм организации их выполнения в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

30. 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.

31. 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.

32. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

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

34. 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.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации

1. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

2. 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.

3. 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.

Тема 3. Нормативно-правовая база, регулирующая организацию сервиса на воздушном транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Нормативно-правовая база в сфере воздушного транспорта.  
2. Нормативно-правовая база в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.

*Примерные темы сообщений*

1. Руководящие документы организаций ИКАО и ИАТА в области обслуживания пассажиров.  
2. Законодательство РФ в области обслуживания пассажиров.  
3. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющих

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

4. 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.

5. 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.

6. 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.

7. 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.

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

9. 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.

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

11. 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.

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

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

14. Механизм соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

15. Механизм соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

16. 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.

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

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

19. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

20. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

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

22. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

23. 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.

24. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия.

25. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

26. Механизм организации их выполнения в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

27. 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.

28. 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.

29. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

30. 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.

31. 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.

32. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

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

34. 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.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна с учетом законодательства РФ в области обслуживания пассажиров.

Тема 4. Услуги, предоставляемые пассажирам в аэропорту

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Услуги в сфере воздушного транспорта.
2. Классификация услуг в аэропорту.
3. Организация услуг в аэропорту.
4. Основные требования к предоставлению услуг пассажирам в аэропорту.
5. Цифровой мониторинг и управление состоянием транспортной инфраструктуры.

*Примерные темы сообщений*

1. 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.

2. 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.



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

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

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

6. 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.

7. 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.

8. 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.

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

10. 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.

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

12. 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.

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

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

15. Механизм соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

16. Механизм соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

17. 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.

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

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

20. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

21. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

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

23. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

24. 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.

25. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия.

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

27. Механизм организации их выполнения в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

28. 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.

29. 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.

30. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

31. 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.

32. 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.

33. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

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

35. 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.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна с учетом основных требований к предоставлению услуг пассажирам в аэропорту.

Тема 5. Неавиационная сервисная деятельность в аэропорту

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие неавиационной деятельности.
2. Понятие неавиационной сервисной деятельности в аэропортовом комплексе.
3. Организация неавиационной деятельности аэропорта.

*Примерные темы сообщений*

1. Особенности организации неавиационной деятельности аэропорта.
2. Особенности организации неавиационной сервисной деятельности в аэропортовом комплексе.
3. 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.

4. 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.

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

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

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

8. 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.

9. 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.

10. 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.

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

12. 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.

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

14. 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.

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

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

17. Механизм соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

18. Механизм соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

19. 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.

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

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

22. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

23. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

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

25. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

26. 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.

27. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия.

28. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

29. Механизм организации их выполнения в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

30. 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.

31. 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.

32. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

33. 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.

34. 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.

35. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

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

37. 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.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании с учетом организации неавиационной деятельности аэропорта в конкретной сервисной компании.

Тема 6. Правовые механизмы взаимодействия аэропорта и сервисной компании

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие сервисной компании.
2. Направления взаимодействия аэропорта и сервисной компании.
3. Правовые инструменты взаимодействия аэропорта и сервисной компании.
4. Цифровизация документооборота транспортных перевозок.

*Примерные темы сообщений*

1. Договорные отношения между аэропортом и сервисной компанией.
2. Договор аренды.
3. Договор концессии.

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

19. Механизм соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

20. 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.

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

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

23. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

24. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

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

26. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

27. 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.

28. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия.

29. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

30. Механизм организации их выполнения в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.



31. 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.

32. 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.

33. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

34. 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.

35. 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.

36. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

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

38. 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.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий с учетом цифровизации документооборота транспортных перевозок в конкретной сервисной компании.

Тема 7. Услуги, предоставляемые пассажирам на борту воздушного судна

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Услуги пассажирам.
2. Услуги пассажирам на борту воздушного судна.
3. Сервисные компании, оказывающие услуги пассажирам в сфере воздушного транспорта.

### *Примерные темы сообщений*

1. Классификация услуг, оказываемых пассажирам в аэропорту.
2. Классификация услуг, оказываемых пассажирам на борту воздушного судна.
3. Требования к услугам, предоставляемым на борту воздушного судна.
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 соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

19. Механизм соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

20. 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.

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

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

23. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

24. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

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

26. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

27. 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.

28. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия.

29. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

30. Механизм организации их выполнения в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

31. 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.

32. 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.

33. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

34. 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.

35. 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.

36. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

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

38. 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.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы с учетом требований к услугам, предоставляемым на борту воздушного судна.

Тема 8. Организационно-функциональная структура авиапредприятия по производству и реализации услуг пассажирам

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Организационно-функциональная структура авиапредприятия по оказанию услуг пассажирам.

2. Служба сервиса в аэропортовом комплексе.

*Примерные темы сообщений*

1. Служба бортпроводников, как одна из форм обслуживания пассажиров на борту воздушного судна.

2. Обслуживающие подразделения производственной службы сервиса в сфере воздушного транспорта.

3. 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.

4. 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.

5. 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.

6. 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.

7. 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.

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

9. 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.

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

11. 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.

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

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

14. Механизм соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

15. Механизм соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

16. 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.

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

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

19. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

20. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

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

22. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

23. 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.

24. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия.

25. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

26. Механизм организации их выполнения в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

27. 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.

28. 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.

29. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

30. 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.

31. 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.

32. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

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

34. 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.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей с учетом организационно-функциональной структуры авиапредприятия по оказанию услуг пассажирам.

Тема 9. Организация информационно-справочного обслуживания пассажиров воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие информационно-справочного обслуживания клиентов.
2. Роль информационного обслуживания, как одного из элементов сервисной деятельности на воздушном транспорте.
3. Виды информационного обслуживания аэропорта.
4. Виды информационного обслуживания в авиакомпании.

5. Сервисные компании, оказывающие информационно-справочные услуги пассажирам в сфере воздушного транспорта.

6. Основы диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями при разработке новых услуг для клиентов авиапредприятий на сервисных предприятиях в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

*Примерные темы сообщений*

1. Сервисные компании, оказывающие информационно-справочные услуги пассажирам в сфере воздушного транспорта.

2. 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.

3. 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.

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

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

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

7. 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.

8. 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.

9. 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.

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



11. 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.

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

13. 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.

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

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

16. Механизм соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

17. Механизм соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности 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. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.

21. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

22. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

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

24. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

25. 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.

26. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия.

27. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

28. Механизм организации их выполнения в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

29. 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.

30. 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.

31. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

32. 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.

33. 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.

34. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

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

36. 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.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы разработки и использования типовых технологических процессов с учетом видов информационного обслуживания в конкретной сервисной компании.

Тема 10. Организация предоставления услуг особым категориям пассажиров

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие особых категорий пассажиров.
2. Особые категории пассажиров на воздушном транспорте.
3. Обслуживание не сопровождаемых детей.
4. Транспортное планирование и транспортное моделирование.

*Примерные темы сообщений*

1. Обслуживание пожилых людей.  
2. Обслуживание людей с ограниченной подвижностью и т.д..  
3. 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.

4. 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.

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

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

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

8. 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.

9. 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.

10. 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.

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

12. 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.

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

14. 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.

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

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

17. Механизм соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

18. Механизм соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

19. 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.

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

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

22. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

23. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

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

25. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

26. 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.

27. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия.

28. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

29. Механизм организации их выполнения в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

30. 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.

31. 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.

32. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

33. 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.

34. 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.

35. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

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

37. 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.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий с учетом транспортного планирования и транспортного моделирования в конкретной сервисной компании.

Тема 11. Бортопитание, как вид сервисного обслуживания на борту воздушного судна и требования к его организации

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. История развития организации бортового питания.
2. Организация бортового питания в предполетной зоне.

*Примерные темы сообщений*

1. Организация бортового питания на борту воздушного судна.
2. Основные сертификационные требования, предъявляемые к организациям, осуществляющим деятельность по предоставлению бортового питания. бортового питания.

3. 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.

4. 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.

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

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

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

8. 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.

9. 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.

10. 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.

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

12. 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.

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

14. 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.

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

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

17. Механизм соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

18. Механизм соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

19. 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.

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

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

22. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

23. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

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

25. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

26. 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.

27. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия.

28. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

29. Механизм организации их выполнения в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

30. 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.

31. 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.

32. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

33. 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.

34. 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.

35. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

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

37. 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.



### *Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах с учетом организации бортового питания в предполетной зоне в конкретной сервисной компании.

Тема 12. Авиационные альянсы, как особая форма обслуживания пассажиров

#### *Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие глобальных авиаальянсов.
2. Причины возникновения глобальных авиаальянсов.

#### *Примерные темы сообщений*

1. Задачи, стоящие перед глобальными авиаальянсами.
2. Услуги авиакомпаний, состоящих в глобальных авиационных альянсах.
3. 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.
4. 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.
5. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.
6. Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.
7. Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.
8. 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.
9. 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.
10. 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.

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

12. 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.

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

14. 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.

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

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

17. Механизм соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

18. Механизм соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

19. 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.

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

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

22. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

23. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

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

25. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

26. 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.

27. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия.

28. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

29. Механизм организации их выполнения в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

30. 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.

31. 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.

32. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

33. 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.

34. 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.

35. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

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

37. 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.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий с учетом организации глобальных авиаальянсов с участием конкретной сервисной компании.

Тема 13. Представительство авиакомпании, как элемент оказания сервисных услуг авиапассажирам

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие представительства авиакомпании.
2. Функции представительства авиакомпании.

*Примерные темы сообщений*

1. Структура представительства авиакомпании.
2. Иностранное представительство авиакомпании.
3. 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.

4. 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.

5. 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.

6. 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.

7. 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.

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

9. 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.

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

11. 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.

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

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

14. Механизм соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

15. Механизм соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

16. 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.

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

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

19. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

20. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

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

22. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

23. 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.

24. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия.

25. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

26. Механизм организации их выполнения в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

27. 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.

28. 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.

29. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

30. 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.

31. 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.

32. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

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

34. 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.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с учетом реализации функций представительства авиакомпаний с участием конкретной сервисной компании.

Тема 14. Рекламационная работа, как элемент организации и оказания сервисных услуг авиакомпанией

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие и задачи рекламационной работы на воздушном транспорте.

2. Сервисная деятельность по оказанию рекламационных услуг пассажирам в сфере воздушного транспорта.

*Примерные темы сообщений*

1. Организация деятельности авиакомпаний в области рекламаций и жалоб пассажиров.

2. Роль представительства авиакомпании и службы рекламации в обеспечении качества обслуживания пассажиров.

3. 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.

4. 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.

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

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

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

8. 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.

9. 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.

10. 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.

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

12. 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.

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

14. 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.

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

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

17. Механизм соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

18. Механизм соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

19. 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.

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

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

22. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

23. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

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

25. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.



26. 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.

27. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия.

28. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

29. Механизм организации их выполнения в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

30. 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.

31. 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.

32. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

33. 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.

34. 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.

35. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

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

37. 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.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании с учетом рекламационной работы на воздушном транспорте с участием конкретной сервисной компании.

Тема 15. Услуги, предоставляемые пассажирам авиакомпаниями – лоукост

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие «лоукост» – авиакомпаний.
2. Модель бизнеса лоукост- авиакомпаний.

*Примерные темы сообщений*

1. Организация обслуживания пассажиров в лоукост – авиакомпаниях.

2. Особенности обслуживания пассажиров в лоукост – авиакомпаниях.

3. 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.

4. 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.

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

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

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

8. 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.

9. 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.

10. 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.

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

12. 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.

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

14. 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.

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

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

17. Механизм соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

18. Механизм соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

19. 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.

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

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

22. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

23. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

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

25. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

26. 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.

27. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия.

28. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

29. Механизм организации их выполнения в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

30. 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.

31. 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.

32. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

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

34. 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.

#### *Типовые задания для круглого стола*

Проведение круглого стола направлено на формирование у обучающихся знаний в области организации обслуживания пассажиров в лоукост – авиакомпаниях на воздушном транспорте. Предполагается выступление обучающихся с докладами, обсуждение, дискуссии.

*Темы основных сообщений* (выступлений с презентацией до 15 минут):

1. Понятие «лоукост» – авиакомпаний.
2. Модель бизнеса лоукост - авиакомпаний.
3. Организация обслуживания пассажиров в лоукост – авиакомпаниях.
4. Участие в дискуссии, краткие выступления:

5. Особенности обслуживания пассажиров в лоукост – авиакомпаниях.

6. Состояние современного авиарынка.

7. Основные тенденции развития сферы сервиса в транспортной сфере, в том числе на воздушном транспорте на современном этапе развития общества.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации

1. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

2. 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.

3. 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.

Тема 16. Обслуживание пассажиров при чартерной перевозке и услуги деловой авиации

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие чартерной перевозки. Особенности организации пассажиров на чартерных рейсах. Особенности обслуживания пассажиров на чартерных рейсах.

*Примерные темы сообщений*

1. Понятие «деловой авиации».

2. Особенности организации обслуживания пассажиров бизнес-класса в аэропорту.

3. Особенности обслуживания пассажиров бизнес-класса на борту воздушного судна.

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

19. Механизм соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

20. 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.

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

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

23. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

24. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

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

26. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

27. 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.

28. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия.

29. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

30. Механизм организации их выполнения в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

31. 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.

32. 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.

33. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

34. 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.

35. 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.

36. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

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

38. 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.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна с учетом особенности организации пассажиров на чартерных рейсах с участием конкретной сервисной компании.

Тема 17. Маркетинг организации и оказания сервисных услуг в транспортной сфере

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Маркетинг организации и оказания сервисных услуг.
2. Маркетинг современных авиакомпаний.
3. Особенности маркетинга на воздушном транспорте.

*Примерные темы сообщений*

1. Понятие «бренд авиакомпании».
2. Понятие «бренд аэропорта».
3. 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.

4. 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.



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

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

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

8. 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.

9. 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.

10. 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.

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

12. 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.

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

14. 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.

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

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

17. Механизм соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

18. Механизм соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

19. 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.

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

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

22. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

23. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

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

25. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

26. 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.

27. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия.

28. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

29. Механизм организации их выполнения в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

30. 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.

31. 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.

32. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

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

34. 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.

*Типовые задания для круглого стола*

Предполагается выступление обучающихся с докладами, обсуждение, дискуссии.

*Темы основных сообщений* (выступлений с презентацией до 15 минут):

1. Особенности маркетинга на воздушном транспорте.
2. Понятие «бренд авиакомпании».
3. Понятие «бренд аэропорта».

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации

1. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

2. 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.

3. 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.

Тема 18. Сегментация услуг на рынке в транспортной сфере, в том числе на рынке авиаперевозок

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Сегментация услуг в сфере воздушного транспорта.
2. Специфика сегментации пассажиров на авиарынке.

*Примерные темы сообщений*

1. Разработка услуг для различных сегментов пассажирского спроса.
2. Разработка услуг для маломобильных групп пассажиров.
3. 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.

4. 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.

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

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

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

8. 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.

9. 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.

10. 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.

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

12. 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.

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

14. 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.

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

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

17. Механизм соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

18. Механизм соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

19. 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.

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

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

22. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

23. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

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

25. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

26. 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.

27. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия.

28. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

29. Механизм организации их выполнения в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

30. 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.

31. 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.

32. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

33. 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.

34. 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.

35. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

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

37. 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.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах с учетом сегментации услуг в сфере воздушного транспорта с участием конкретной сервисной компании.

Тема 19. Обслуживание VIP-пассажиров на воздушном транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Особенности обслуживания VIP-пассажиров в аэропорту.
2. Программы лояльности для часто летающих пассажиров.

*Примерные темы сообщений*

1. Бонусные карты постоянных клиентов.
2. Разработка услуг повышенного комфорта для VIP-пассажиров.
3. 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.

4. 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.

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

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

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

8. 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.

9. 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.

10. 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.

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

12. 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.

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

14. 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.

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

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

17. Механизм соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

18. Механизм соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

19. 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.

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

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

22. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

23. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

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

25. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

26. 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.

27. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия.

28. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

29. Механизм организации их выполнения в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

30. 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.

31. 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.

32. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

33. 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.

34. 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.

35. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

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

37. 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.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса с учетом особенностей обслуживания VIP-пассажиров в аэропорту с участием конкретной сервисной компании.

Тема 20. Основные требования к персоналу, участвующему в обслуживании пассажиров на воздушном транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Основные требования, к персоналу, участвующему в обслуживании пассажиров.

2. Нормативные и законодательные документы в области сервиса на воздушном транспорте при обслуживании пассажиров.

*Примерные темы сообщений*

1. Формальности в авиационной отрасли, которые необходимо знать персоналу при обслуживании авиапассажиров.

2. 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.

3. 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.

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

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

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

7. 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.

8. 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.

9. 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.

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

11. 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.

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

13. 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.

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

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

16. Механизм соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

17. Механизм соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности 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. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.

21. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

22. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

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

24. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

25. 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.

26. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия.

27. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

28. Механизм организации их выполнения в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

29. 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.

30. 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.

31. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

32. 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.

33. 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.

34. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

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

36. 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.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте с учетом основных требований, к персоналу, участвующему в обслуживании пассажиров с участием конкретной сервисной компании.

### **Примерный перечень вопросов к экзамену для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «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.

22. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

23. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

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

25. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

26. 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.

27. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия.

28. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

29. Механизм организации их выполнения в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

30. 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.

31. 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.

32. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

33. 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.

34. 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.

35. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

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

37. Современные технологические новации и современное программное обеспечение в сфере организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

38. Технологии процесса сервиса на воздушном транспорте и особенности развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя на сервисных предприятиях авиатранспорта в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

39. Основы безопасности обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности на сервисных предприятиях авиатранспорта в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

40. Основы предоставления услуг на сервисных предприятиях авиатранспорта, интернет-продвижения услуг организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, знать основы организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в аэропорту и на воздушном судне.

41. Технологии обслуживания с учетом запросов потребителей и с использованием клиентоориентированных технологий на сервисных предприятиях авиатранспорта.

42. Основы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей и соответствия стандартам качества на сервисных предприятиях авиатранспорта

43. Роль и значение сервиса на воздушном транспорте. Сущность сервиса на воздушном транспорте.
44. Экономическая сущность сервиса на воздушном транспорте. Современные требования к сервису на воздушном транспорте.
45. Основы исследования рынка, организации продажи и продвижение сервисных продуктов на сервисных предприятиях авиатранспорта.
46. Организационное обеспечение процесса сервисного обслуживания, планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в сфере транспорта.
47. Цифровой мониторинг и управление состоянием транспортной инфраструктуры.
48. Нормативно-правовая база в сфере воздушного транспорта. Нормативно-правовая база в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.
49. Руководящие документы организаций ИКАО и ИАТА в области обслуживания пассажиров.
50. Законодательство РФ в области обслуживания пассажиров. Услуги в сфере воздушного транспорта.
51. Классификация услуг в аэропорту. Организация услуг в аэропорту.
52. Основные требования к предоставлению услуг пассажирам в аэропорту.
53. Основы организации контактной зоны сервисных предприятий на воздушном транспорте.
54. Механизм работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и процесса сервиса при организации рекламационной работы на сервисных предприятиях в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.
55. Понятие неавиационной деятельности. Понятие неавиационной сервисной деятельности в аэропортовом комплексе.
56. Организация неавиационной деятельности аэропорта. Особенности организации неавиационной деятельности аэропорта.
57. Особенности организации неавиационной сервисной деятельности в аэропортовом комплексе.
58. Понятие сервисной компании. Направления взаимодействия аэропорта и сервисной компании.
59. Правовые инструменты взаимодействия аэропорта и сервисной компании.
60. Договорные отношения между аэропортом и сервисной компанией.
61. Договор аренды. Договор концессии.
62. Цифровизация документооборота транспортных перевозок.



63. Услуги пассажирам. Услуги пассажирам на борту воздушного судна.
64. Сервисные компании, оказывающие услуги пассажирам в сфере воздушного транспорта.
65. Классификация услуг, оказываемых пассажирам в аэропорту. Классификация услуг, оказываемых пассажирам на борту воздушного судна.
66. Требования к услугам, предоставляемым на борту воздушного судна.
67. Организационно-функциональная структура авиапредприятия по оказанию услуг пассажирам.
68. Служба сервиса в аэропортовом комплексе. Служба бортпроводников, как одна из форм обслуживания пассажиров на борту воздушного судна.
69. Обслуживающие подразделения производственной службы сервиса в сфере воздушного транспорта.
70. Понятие информационно-справочного обслуживания клиентов.
71. Роль информационного обслуживания, как одного из элементов сервисной деятельности на воздушном транспорте.
72. Виды информационного обслуживания аэропорта. Виды информационного обслуживания в авиакомпании.
73. Сервисные компании, оказывающие информационно-справочные услуги пассажирам в сфере воздушного транспорта.
74. Основы диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями при разработке новых услуг для клиентов авиапредприятий на сервисных предприятиях в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.
75. Транспортное планирование и транспортное моделирование.
76. Сервисные компании, оказывающие информационно-справочные услуги пассажирам в сфере воздушного транспорта.
77. Основы диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями при разработке новых услуг для клиентов авиапредприятий на сервисных предприятиях в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.
78. Понятие особых категорий пассажиров. Особые категории пассажиров на воздушном транспорте.
79. Обслуживание не сопровождаемых детей. Обслуживание пожилых людей. Обслуживание людей с ограниченной подвижностью и т.д.
80. История развития организации бортового питания. Организация бортового питания в предполетной зоне.
81. Организация бортового питания на борту воздушного судна.

82. Основные сертификационные требования, предъявляемые к организациям, осуществляющим деятельность по предоставлению бортового питания. бортового питания.
83. Понятие глобальных авиаальянсов. Причины возникновения глобальных авиаальянсов.
84. Задачи, стоящие перед глобальными авиаальянсами.
85. Услуги авиакомпаний, состоящих в глобальных авиационных альянсах.
86. Понятие представительства авиакомпании. Функции представительства авиакомпании.
87. Структура представительства авиакомпании. Иностранное представительство авиакомпании.
88. Понятие и задачи рекламационной работы на воздушном транспорте.
89. Сервисная деятельность по оказанию рекламационных услуг пассажирам в сфере воздушного транспорта.
90. Организация деятельности авиакомпаний в области рекламаций и жалоб пассажиров.
91. Роль представительства авиакомпании и службы рекламации в обеспечении качества обслуживания пассажиров.
92. Понятие «лоукост» – авиакомпаний. Модель бизнеса лоукост-авиакомпаний.
93. Организация обслуживания пассажиров в лоукост – авиакомпаниях.
94. Особенности обслуживания пассажиров в лоукост – авиакомпаниях.
95. Понятие чартерной перевозки. Особенности организации пассажиров на чартерных рейсах. Особенности обслуживания пассажиров на чартерных рейсах.
96. Понятие «деловой авиации». Особенности организации обслуживания пассажиров бизнес-класса в аэропорту.
97. Особенности обслуживания пассажиров бизнес-класса на борту воздушного судна.
98. Маркетинг организации и оказания сервисных услуг. Маркетинг современных авиакомпаний. Особенности маркетинга на воздушном транспорте.
99. Понятие «бренд авиакомпании». Понятие «бренд аэропорта». Сегментация услуг в сфере воздушного транспорта.
100. Специфика сегментации пассажиров на авиарынке.
101. Разработка услуг для различных сегментов пассажирского спроса. Разработка услуг для маломобильных групп пассажиров.
102. Особенности обслуживания VIP-пассажиров в аэропорту.
103. Программы лояльности для часто летающих пассажиров. Бонусные карты постоянных клиентов.

104. Разработка услуг повышенного комфорта для VIP-пассажиров. Основные требования, к персоналу, участвующему в обслуживании пассажиров.

105. Нормативные и законодательные документы в области сервиса на воздушном транспорте при обслуживании пассажиров.

106. Формальности в авиационной отрасли, которые необходимо знать персоналу при обслуживании авиапассажиров.

107. Солидарность в борьбе с терроризмом и проявлениями национальной нетерпимости.

108. Историческая, социальная и политическая значимость победы Советского народа в Великой отечественной войне.

109. Негативное воздействие на здоровье алкогольной и наркотической зависимости.

110. Необходимость участия в спортивной, научно-исследовательской, природоохранной и культурно-массовой деятельности как один из элементов проявления активной жизненной позиции.

**Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (экзамена) по дисциплине «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.

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

Приступая в 6 семестре к изучению дисциплины «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне», обучающемуся необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий и списком рекомендованной литературы. Обучающемуся следует уяснить, что уровень и глубина усвоения дисциплины зависят от его активной и систематической работы на лекциях и практических занятиях. В этом процессе важное значение имеет самостоятельная работа, направленная на вовлечение обучающихся в самостоятельную познавательную деятельность с целью формирования самостоятельности мышления, способностей к профессиональному саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации в современных условиях социально-экономического развития.

Входной контроль в форме устного опроса преподаватель проводит в начале изучения тем № 1 по вопросам дисциплин, на которых базируется дисциплина «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне» (п. 2 и п. 9.4).

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

Задачами лекций являются:

- ознакомление обучающихся с целями, задачами и структурой дисциплины «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне», ее местом в системе наук и связями с другими дисциплинами;
- краткое, но по существу, изложение комплекса основных научных понятий, подходов, методов, принципов данной дисциплины;
- краткое изложение наиболее существенных положений, раскрытие особенно сложных, актуальных вопросов, освещение дискуссионных проблем;
- определение перспективных направлений дальнейшего развития научного знания в области организации сервиса в аэропорту и на борту воздушного судна.

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

Полезно применять какую-либо удобную систему сокращений и условных обозначений (из известных или выработанных самостоятельно, например, менеджмент обозначать большой буквой М). Применение такой системы поможет значительно ускорить процесс записи лекции. Конспект лекции предпочтительно писать в одной тетради, а не на отдельных листках, которые потом могут затеряться. Рекомендуется в конспекте лекций оставлять свободные места или поля, например, для того, чтобы была возможность записи необходимой информации при работе над материалами лекций.

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

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

Практические занятия по дисциплине «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне» проводятся в соответствии с п. 5.4. Цели практических занятий: закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы; приобрести начальные практические умения и навыки применения методов и



инструментов исследования технических явлений, о способов и средств решения проблем организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

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

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

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

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

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

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

- самостоятельный поиск, анализ информации и проработка учебного материала;
- подготовку к устному опросу (перечень типовых вопросов для устного опроса в п. 9.6);
- подготовку сообщений (примерный перечень тем сообщений в п. 9.6);

- подготовку к выполнению ситуационных заданий (примерный перечень заданий в п. 9.6);
- подготовку к круглому столу ( типовые задания в п. 9.6).

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

Завершающим этапом самостоятельной работы является подготовка к сдаче экзамена в шестом семестре, предполагающая интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении дисциплины. Примерный перечень вопросов для экзамена и заданий по дисциплине «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне» приведен в п. 9.6.

Рабочая программа по дисциплине «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

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

Разработчики:

К.Э.Н.

  
Митрофанов С. В.

д.э.н., доцент

  
Кошелева Т.Н.

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

д.э.н., доцент

  
Кошелева Т.Н.

Программа согласована:

Руководитель ОПОП

д.э.н., доцент

  
Кошелева Т.Н.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методического совета Университета «29» мая 2023 года, протокол № 8.