

Т. Н. Кошелева, А. В. Бирюкова

**ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА
(ПРЕДДИПЛОМНАЯ ПРАКТИКА)**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
по выполнению и освоению производственной практики**

Учебно-методическое пособие

Учебно-методическое пособие для студентов образовательных организаций высшего образования, обучающихся направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», профилю обучения «Сервис в сфере транспорта» (очное и заочное обучение)

Санкт-Петербург
2022

ББК 65.20
УДК 658.6

Кошелева Т. Н., Бирюкова А. В. **Производственная (преддипломная практика)** (Методические рекомендации по выполнению и освоению производственной практики): учебно-методическое пособие/ Университет ГА. - СПб.: Издательство "НИЦ АРТ", 2022. – 43 с.

Подготовлены в соответствии с программой дисциплины «Производственной (преддипломной практики)» и требованиями ФГОС ВО для студентов по направлению обучения «Сервис», профиль «Сервис в сфере транспорта» для очного и заочного обучения.

Содержат тематический план, методические рекомендации по выполнению и освоению производственной (преддипломной практики), список литературы, перечень вопросов для подготовки к зачету с оценкой.

Предназначены для студентов гуманитарного факультета по направлению обучения «Сервис», профиль «Сервис в сфере транспорта».

Рецензенты:

М. Н. Майор - канд. филос. наук, доц.
О. В. Бургонов – д.э.н., профессор

© Кошелева Т.Н., Бирюкова А.В., 2022
© Издательство НИЦ АРТ, 2022

СОДЕРЖАНИЕ

Методических рекомендаций по выполнению и освоению производственной (преддипломной практики)

Введение

- 1. Общие методические рекомендации по выполнению и освоению производственной (преддипломной практики)**
- 2. Планы и рекомендации по проведению производственной (преддипломной практики)**
- 3. Методические рекомендации по выполнению и освоению производственной (преддипломной практики)**
- 4. Самостоятельная работа студентов**
- 5. Вопросы и задания для текущей и промежуточной аттестации студентов**

Заключение

Список литературы

Сервисная деятельность в сфере транспорта охватывает значительную сферу общественных отношений, связанных с разработкой, производством и предоставлением различных видов транспортных услуг.

Сервисная деятельность в сфере транспорта основана на организации процесса обслуживания, его оптимизации с точки зрения удобства для потребителя. С развитием рыночных отношений в сфере транспорта и появлением свободной рыночной конкуренции, предприятия сферы сервиса все большее внимание уделяют качеству оказания сервисных услуг и ориентации на требования рынка. Успешная деятельность сервисного предприятия во многом определяется грамотностью ведения сервисной политики. В настоящее время качество предоставляемых услуг является для клиентов одним из наиболее важных факторов привлекательности и потребительского выбора в сфере транспорта. А оптимальное соотношение цены и качества сервисного обслуживания на транспорте служит основой для формирования постоянного спроса, а, следовательно, обеспечивает прибыль и стабильное положение транспортного предприятия на рынке услуг. Любая организация, занимающаяся услугами в сфере транспорта, государственная или частная, большая или малая, должна понимать, как управлять такими специфическими их характеристиками, как неосязаемость, неспособность к хранению, изменчивость качества и взаимосвязь производства и потребления. Ключевая проблема в сфере обслуживания на транспорте - возможный разрыв между ожиданием клиента и фактическим восприятием полученной услуги. Её решение - огромная проблема для многих предприятий в сфере организации транспортных услуг. Предлагаемое учебно-методическое пособие будет способствовать решению задач студентами в процессе выполнения и освоения производственной (организационно-управленческой практики).

1. ОБЩИЕ МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ И ОСВОЕНИЮ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ)

Цели освоения производственной (преддипломной практики)

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

В процессе производственной (преддипломной практики), обучающиеся собирают материалы, обрабатывают данные, проводят исследование для написания выпускной квалификационной работы.

Задачами производственной (преддипломной практики) являются:

- получение опыта профессиональной деятельности применительно к профилю будущей работы, формирование умений и навыков применения правовых основ, корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей в рамках производственной (преддипломной практики);

- приобретение и закрепление практических умений и сервисных и организационно-управленческих навыков по профессиональной адаптации на рабочем месте, закрепление практических и навыков по применению методов реализации сервисных и организационно-управленческих технологий, осуществления социального взаимодействия с потребителем, закрепление практических умений, сервисных и организационно-управленческих навыков оказания услуг сервисной организации на различных видах транспорта в рамках производственной (преддипломной практики);

- приобретение и закрепление практических умений и сервисных и организационно-управленческих навыков по оказанию услуг в конкретных видах сервисной деятельности в рамках производственной (преддипломной практики);

- приобретение и закрепление практических умений и сервисных и организационно-управленческих навыков по применению методов поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках производственной (преддипломной практики);

- приобретение и закрепление практических умений и сервисных и организационно-управленческих навыков по применению методов определения круга задач в процессе обслуживания в сфере транспорта; приобретение и закрепление практических умений и сервисных и организационно-управленческих навыков по реализации своей роли в команде в процессе обслуживания в сфере транспорта; приобретение и закрепление практических умений и сервисных и организационно-управленческих навыков по применению методов осуществления деловой коммуникации в процессе обслуживания в сфере транспорта; приобретение и закрепление практических умений и сервисных и организационно-управленческих навыков по восприятию межкультурного разнообразия общества в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках производственной (преддипломной практики);

- приобретение и закрепление практических умений и сервисных и организационно-управленческих навыков по применению методов управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках производственной (преддипломной практики);
- приобретение и закрепление практических умений и сервисных и организационно-управленческих навыков по применению методов поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках производственной (преддипломной практики);
- приобретение и закрепление практических умений и сервисных и организационно-управленческих навыков по применению методов создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе обслуживания в сфере транспорта; приобретение и закрепление практических умений и сервисных и организационно-управленческих навыков по применению механизма соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках производственной (преддипломной практики);
- приобретение и закрепление практических умений и сервисных и организационно-управленческих навыков по применению механизма определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках производственной (преддипломной практики);
- приобретение и закрепление практических умений и сервисных и организационно-управленческих навыков по применению механизма определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса на транспорте в рамках производственной (преддипломной практики);
- приобретение и закрепление практических умений и сервисных и организационно-управленческих навыков по применению механизма организации оценки качества оказания сервисных услуг на основе клиентоориентированных технологий в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках производственной (преддипломной практики);
- приобретение и закрепление практических умений и сервисных и организационно-управленческих навыков по осуществлению маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе обслуживания в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в рамках производственной (преддипломной практики);
- приобретение и закрепление практических умений и сервисных и организационно-управленческих навыков по применению методов определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках производственной (преддипломной практики);
- приобретение и закрепление практических умений и сервисных и организационно-управленческих навыков по осуществлению поиска и применения необходимой нормативно-правовой документации для осуществления организационно-управленческой деятельности в сфере транспорта в рамках производственной (преддипломной практики);
- приобретение и закрепление практических умений и сервисных и организационно-управленческих навыков по обеспечению безопасности обслуживания потребителей на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках производственной (преддипломной практики);
- приобретение и закрепление практических умений и сервисных и организационно-управленческих навыков сервисного обслуживания, приобретение и закрепление практических умений и сервисных и организационно-управленческих навыков определения специфики предоставления оказываемых услуг на транспорте в рамках производственной (преддипломной практики);
- приобретение и закрепление практических умений и сервисных и организационно-управленческих навыков по обеспечению требуемого качества процессов оказания услуг на транспорте в рамках производственной (преддипломной практики);
- приобретение и закрепление практических умений и сервисных и организационно-управленческих навыков по применению клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках производственной (преддипломной практики);
- приобретение и закрепление практических умений и сервисных и организационно-управленческих навыков по применению практических приемов управления проектами, по применению методов планирования и мониторинга деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках производственной (преддипломной практики);
- приобретение и закрепление практических умений и сервисных и организационно-управленческих навыков по выбору материальных ресурсов и оборудования для осуществления процесса сервиса в рамках производственной (преддипломной практики);

- приобретение и закрепление практических умений и сервисных и организационно-управленческих навыков по проведению переговоров с клиентами по претензионным случаям в сервисных организациях на транспорте в рамках производственной (преддипломной практики);
 - приобретение и закрепление практических умений и сервисных и организационно-управленческих навыков по формированию и внедрению корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей, по соблюдению правил по охране труда и пожарной безопасности в процессе организации обслуживания на транспорте в рамках производственной (преддипломной практики);
 - приобретение и закрепление практических умений и сервисных и организационно-управленческих навыков сервисного обслуживания, формирование умений и навыков определения специфики предоставления оказываемых услуг на транспорте в рамках производственной (преддипломной практики);
 - приобретение и закрепление практических умений и сервисных и организационно-управленческих навыков по обеспечению требуемого качества процессов оказания услуг на транспорте в рамках производственной (преддипломной практики);
 - приобретение и закрепление практических умений и сервисных и организационно-управленческих навыков по применению клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках производственной (преддипломной практики);
 - приобретение и закрепление практических умений и сервисных и организационно-управленческих навыков по применению практических приемов управления проектами, по применению методов планирования и мониторинга деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках производственной (преддипломной практики);
 - приобретение и закрепление практических умений и сервисных и организационно-управленческих навыков по выбору материальных ресурсов и оборудования для осуществления процесса сервиса в рамках производственной (преддипломной практики);
 - приобретение и закрепление практических умений и сервисных и организационно-управленческих навыков по проведению переговоров с клиентами по претензионным случаям в сервисных организациях на транспорте в рамках производственной (преддипломной практики);
 - приобретение и закрепление практических умений и сервисных и организационно-управленческих навыков по формированию и внедрению корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей, по соблюдению правил по охране труда и пожарной безопасности в процессе организации обслуживания на транспорте в рамках производственной (преддипломной практики);
 - приобретение и закрепление практических умений и сервисных и организационно-управленческих навыков по организационному обеспечению процесса сервисного обслуживания, планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, организационно-управленческих навыков принятия решений по управлению туристско-рекреационными проектами, организации и управлению транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках производственной (преддипломной практики);
 - приобретение и закрепление практических умений и сервисных и организационно-управленческих навыков по обеспечению комплекса мер повышения эффективности деятельности структурного подразделения предприятия сервиса и организации процесса их реализации в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках производственной (преддипломной практики);
 - приобретение и закрепление практических умений и сервисных и организационно-управленческих навыков по сбору и анализу материалов, необходимых для подготовки письменного отчета по итогам производственной (преддипломной практики).
- «Производственная (преддипломная практика)» обеспечивает подготовку выпускника к сервисному и организационно-управленческому типу задач профессиональной деятельности.

Формы и способы проведения производственной (преддипломная практика)

Форма – непрерывная, в учебном графике выделен непрерывный период времени для проведения производственной (преддипломной практики), производственная (преддипломная практика) проводится в восьмом семестре.

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

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

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

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач
ИД ¹ _{УК-1}	Владеет методами поиска, критического анализа и синтеза информации
ИД ² _{УК-1}	Владеет механизмом системного подхода для решения поставленных задач
ИД ³ _{УК-1}	Владеет навыками применения системного подхода для решения поставленных задач
УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
ИД ¹ _{УК-2}	Владеет методами определения круга задач в рамках поставленной цели
ИД ² _{УК-2}	Умеет выбирать оптимальные способы решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
ИД ³ _{УК-2}	Владеет алгоритмом выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
ИД ¹ _{УК-3}	Владеет методами осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде
ИД ² _{УК-3}	Умеет определять и реализовывать свою роль в команде
ИД ³ _{УК-3}	Владеть навыками обеспечения социального взаимодействия
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)
ИД ¹ _{УК-4}	Владеет методами осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах
ИД ² _{УК-4}	Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации
ИД ³ _{УК-4}	Владеет навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах)
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах
ИД ¹ _{УК-5}	Владеет методами восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах
ИД ² _{УК-5}	Умеет применять особенности межкультурного разнообразия общества
ИД ³ _{УК-5}	Владеет навыками решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
ИД ¹ _{УК-6}	Владеет методами управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни
ИД ² _{УК-6}	Умеет управлять своим временем, формировать траекторию саморазвития
ИД ³ _{УК-6}	Владеет навыками реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования
УК-7	Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности
ИД ¹ _{УК-7}	Владеет методами поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности
ИД ² _{УК-7}	Умеет поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности
ИД ³ _{УК-7}	Владеет навыками поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности
УК-8	Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов
ИД ¹ _{УК-8}	Владеет методами создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций
ИД ² _{УК-8}	Умеет создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций на транспорте
ИД ³ _{УК-8}	Владеет навыками создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций
ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса
ИД ¹ _{ОПК-1}	Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса
ИД ² _{ОПК-1}	Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации
ИД ³ _{ОПК-1}	Знает и умеет использовать технологические новации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности
ОПК-2	Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью
ИД ¹ _{ОПК-2}	Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности
ИД ² _{ОПК-2}	Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности
ИД ³ _{ОПК-2}	Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
ИД ¹ _{ОПК-3}	Организует оценку качества оказания сервисных услуг на основе клиентоориентированных

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
	технологий
ИД ² _{ОПК-3}	Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами
ИД ³ _{ОПК-3}	Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством
ОПК-4	Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов
ИД ¹ _{ОПК-4}	Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов
ИД ² _{ОПК-4}	Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий
ИД ³ _{ОПК-4}	Формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг
ОПК-5	Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности
ИД ¹ _{ОПК-5}	Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий сервиса
ИД ² _{ОПК-5}	Принимает экономически обоснованные управленческие решения
ИД ³ _{ОПК-5}	Обеспечивает экономическую эффективность сервисной деятельности предприятия
ОПК-6	Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса
ИД ¹ _{ОПК-6}	Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной сфере
ИД ² _{ОПК-6}	Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг
ИД ³ _{ОПК-6}	Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями
ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности
ИД ¹ _{ОПК-7}	Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности
ИД ² _{ОПК-7}	Соблюдает положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности
ПК-1	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
ИД ¹ _{ПК-1}	Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг
ИД ² _{ПК-1}	Участствует в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых
ИД ³ _{ПК-1}	Участствует в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
ПК-2	Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса с учетом запросов потребителей и с использованием клиентоориентированных технологий
ИД ¹ _{ПК-2}	Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания
ИД ² _{ПК-2}	Применяет методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта
ИД ³ _{ПК-2}	Участвует в организационно- управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в сфере транспорта
ПК-3	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
ИД ¹ _{ПК-3}	Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса, проводит переговоры с клиентами по претензионным случаям и определяет причины возникновения претензий
ИД ² _{ПК-3}	Применяет методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства
ИД ³ _{ПК-3}	Учитывает требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса
ПК-4	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
ИД ¹ _{ПК-4}	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 ² _{ПК-4}	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 ³ _{ПК-4}	Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте
ПК-5	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
ИД ¹ _{ПК-5}	Способен разрабатывать комплекс мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры
ИД ² _{ПК-5}	Способен осуществлять организационное обслуживание авиационной инфраструктуры и организационное обеспечение процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна
ИД ³ _{ПК-5}	Способен организовывать и проводить маркетинговый анализ потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна
ПК-6	Способен разрабатывать комплекс мер по повышению эффективности деятельности структурного подразделения и организовать процесс их реализации в рамках

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
	транспортного комплекса
ИД ¹ _{ПК-6}	Осуществляет сбор актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях организации и проведения экспертизы и диагностики объектов предприятий сервиса
ИД ² _{ПК-6}	Участствует в разработке системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения
ИД ³ _{ПК-6}	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 рамках транспортного комплекса

Планируемые результаты изучения дисциплины:

Знать:

– методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации обслуживания в сервисных организациях в сфере транспорта в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД¹_{УК-1}); механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД²_{УК-1}); механизм применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД³_{УК-1});

– методы определения круга задач в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД¹_{УК-2}); механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД²_{УК-2}); алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД³_{УК-2});

– методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД¹_{УК-3}); механизм определения и реализации своей роли в команде в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД²_{УК-3}); механизм обеспечения социального взаимодействия в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД³_{УК-3});

– методы организации деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе управления обслуживанием в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД¹_{УК-4}); механизм организации деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе управления обслуживанием в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД²_{УК-4}); механизм организации деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе управления обслуживанием в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД³_{УК-4});

– методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД¹_{УК-5}); механизм применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД²_{УК-5}); механизм решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации обслуживания в

сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД³_{УК-5});

– методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД¹_{УК-6}); механизм управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД²_{УК-6}); механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД³_{УК-6});

– методы поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД¹_{УК-7}); механизм поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД²_{УК-7}); механизм реализации поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД³_{УК-7});

– методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД¹_{УК-8}); механизм реализации безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД²_{УК-8}); механизм формирования безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД³_{УК-8});

– механизм определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД¹_{ОПК-1}); механизм осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД²_{ОПК-1}); механизм использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД³_{ОПК-1});

– механизм определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД¹_{ОПК-2}); методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД²_{ОПК-2}); механизм осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД³_{ОПК-2});

– механизм организации оценки качества оказания сервисных услуг на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД¹_{ОПК-3}); механизм обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД²_{ОПК-3}); механизм обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД³_{ОПК-3});

– методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД¹_{ОПК-4}); методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач

производственной (организационно-управленческой практики) (ИД²_{ОПК-4}); механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД³_{ОПК-4});

– методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД¹_{ОПК-5}); механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД²_{ОПК-5}); механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД³_{ОПК-5});

– механизм осуществления поиска и применения необходимой нормативно-правовой документации в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД¹_{ОПК-6}); механизм соблюдения законодательства Российской Федерации о предоставлении услуг в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД²_{ОПК-6}); механизм обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД³_{ОПК-6});

– механизм соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД¹_{ОПК-7}); механизм соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД²_{ОПК-7});

– механизм применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (преддипломной практики) (ИД¹_{ПК-1}); методы разработки системы клиентских отношений и организации процесса сервисного обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в рамках решения задач производственной (преддипломной практики) (ИД²_{ПК-1}); методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в рамках решения задач производственной (преддипломной практики) (ИД³_{ПК-1});

– механизм применения теоретических знаний и практических навыков управления проектами в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (преддипломной практики) (ИД¹_{ПК-2}); методы и этапы управления туристско-рекреационными проектами, методы и этапы планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (преддипломной практики) (ИД²_{ПК-2}); этапы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (преддипломной практики) (ИД³_{ПК-2});

– алгоритм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, методы проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (преддипломной практики) (ИД¹_{ПК-3}); методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей в сфере сервиса на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в рамках решения задач производственной (преддипломной практики) (ИД²_{ПК-3}); методы учета требований производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (преддипломной практики) (ИД³_{ПК-3});

– 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, механизм организации их выполнения в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД¹_{ПК-4}); методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имуществом аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий в процессе

организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД²_{ПК-4}); алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД³_{ПК-4});

– методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании и объектов авиационной инфраструктуры в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД¹_{ПК-5}); механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД²_{ПК-5}); механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД³_{ПК-5});

– методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД¹_{ПК-6}); алгоритм разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД²_{ПК-6}); методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; методы определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД³_{ПК-6});

Уметь:

– применять методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации обслуживания в сервисных организациях в сфере транспорта в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД¹_{УК-1}); применять механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД²_{УК-1}); использовать механизм применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД³_{УК-1});

– применять методы определения круга задач в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД¹_{УК-2}); применять механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД²_{УК-2}); применять алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД³_{УК-2});

– применять методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД¹_{УК-3}); применять механизм определения и реализации своей роли в команде в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД²_{УК-3}); применять механизм обеспечения социального взаимодействия в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД³_{УК-3});

– применять методы организации деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе управления обслуживанием в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД¹_{УК-4}); применять механизм организации деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе управления обслуживанием в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД²_{УК-4}); применять механизм организации деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе

управления обслуживанием в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД³_{УК-4});

– применять методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД¹_{УК-5}); использовать механизм применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД²_{УК-5}); применять механизм решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД³_{УК-5});

– применять методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД¹_{УК-6}); применять механизм управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД²_{УК-6}); применять механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД³_{УК-6});

– применять методы поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД¹_{УК-7}); применять механизм поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД²_{УК-7}); применять механизм реализации поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД³_{УК-7});

– применять методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД¹_{УК-8}); применять механизм реализации безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД²_{УК-8}); применять механизм формирования безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД³_{УК-8});

– применять механизм определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД¹_{ОПК-1}); применять механизм осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД²_{ОПК-1}); применять механизм использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД³_{ОПК-1});

– применять механизм определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД¹_{ОПК-2}); применять методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД²_{ОПК-2}); применять механизм осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД³_{ОПК-2});

– применять механизм организации оценки качества оказания сервисных услуг на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД¹_{ОПК-}

з); применять механизм обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД²_{ОПК-3}); применять механизм обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД³_{ОПК-3});

– применять методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД¹_{ОПК-4}); применять методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД²_{ОПК-4}); применять механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД³_{ОПК-4});

– применять методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД¹_{ОПК-5}); применять механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД²_{ОПК-5}); применять механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД³_{ОПК-5});

– применять механизм осуществления поиска и использования необходимой нормативно-правовой документации в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД¹_{ОПК-6}); применять механизм соблюдения законодательства Российской Федерации о предоставлении услуг в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД²_{ОПК-6}); применять механизм обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД³_{ОПК-6});

– применять механизм соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД¹_{ОПК-7}); применять механизм соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД²_{ОПК-7});

– использовать механизм применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (преддипломной практики) (ИД¹_{ПК-1}); применять методы разработки системы клиентских отношений и организации процесса сервисного обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в рамках решения задач производственной (преддипломной практики) (ИД²_{ПК-1}); применять методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в рамках решения задач производственной (преддипломной практики) (ИД³_{ПК-1});

– использовать механизм применения теоретических знаний и практических навыков управления проектами в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (преддипломной практики) (ИД¹_{ПК-2}); использовать методы и этапы управления туристско-рекреационными проектами, использовать методы и этапы планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (преддипломной практики) (ИД²_{ПК-2}); применять этапы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (преддипломной практики) (ИД³_{ПК-2});

– применять алгоритм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, применять методы проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (преддипломной практики) (ИД¹_{ПК-3}); применять методы разработки и использования типовых технологических процессов, применять методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей в сфере сервиса на транспорте, применять методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства

в рамках решения задач производственной (преддипломной практики) (ИД²_{ПК-3}); применять методы учета требований производственной дисциплины, применять правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (преддипломной практики) (ИД³_{ПК-3});

– применять механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, механизм использования методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства, применять механизм организации их выполнения в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД¹_{ПК-4}); применять методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имуществом аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД²_{ПК-4}); использовать алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД³_{ПК-4});

– применять методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании и объектов авиационной инфраструктуры в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД¹_{ПК-5}); применять механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД²_{ПК-5}); применять механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД³_{ПК-5});

– применять методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД¹_{ПК-6}); применять алгоритм разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД²_{ПК-6}); применять методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте; применять методы определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД³_{ПК-6});

Владеть:

– способностью применять методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации обслуживания в сервисных организациях в сфере транспорта в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД¹_{УК-1}); способностью применять механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД²_{УК-1}); способностью использовать механизм применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД³_{УК-1});

– способностью применять методы определения круга задач в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД¹_{УК-2}); способностью применять механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД²_{УК-2}); способностью применять алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД³_{УК-2});

– способностью применять методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД¹_{УК-3}); способностью применять механизм определения и реализации своей роли в команде в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД²_{УК-3}); способностью применять механизм обеспечения социального взаимодействия в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД³_{УК-3});

– способностью применять методы организации деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе управления обслуживанием в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД¹_{УК-4}); способностью применять механизм организации деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе управления обслуживанием в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД²_{УК-4}); способностью применять механизм организации деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе управления обслуживанием в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД³_{УК-4});

– способностью применять методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД¹_{УК-5}); способностью использовать механизм применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД²_{УК-5}); способностью применять механизм решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД³_{УК-5});

– способностью применять методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД¹_{УК-6}); способностью применять механизм управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД²_{УК-6}); способностью применять механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД³_{УК-6});

– способностью применять методы поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД¹_{УК-7}); способностью применять механизм поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД²_{УК-7}); способностью применять механизм реализации поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД³_{УК-7});

– способностью применять методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД¹_{УК-8}); способностью применять механизм реализации безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД²_{УК-8}); способностью применять механизм формирования безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД³_{УК-8});

– способностью применять механизм определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД¹_{ОПК-1}); способностью применять механизм осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД²_{ОПК-1}); способностью применять механизм использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД³_{ОПК-1});

– способностью применять механизм определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД¹_{ОПК-2}); способностью применять методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД²_{ОПК-2}); способностью применять механизм осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД³_{ОПК-2});

– способностью применять механизм организации оценки качества оказания сервисных услуг на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД¹_{ОПК-3}); способностью применять механизм обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД²_{ОПК-3}); способностью применять механизм обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД³_{ОПК-3});

– способностью применять методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД¹_{ОПК-4}); способностью применять методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД²_{ОПК-4}); способностью применять механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД³_{ОПК-4});

– способностью применять методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД¹_{ОПК-5}); способностью применять механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД²_{ОПК-5}); способностью применять механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД³_{ОПК-5});

– способностью применять механизм осуществления поиска и использования необходимой нормативно-правовой документации в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД¹_{ОПК-6}); способностью применять механизм соблюдения законодательства Российской Федерации о предоставлении услуг в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД²_{ОПК-6}); способностью применять механизм обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД³_{ОПК-6});

– способностью применять механизм соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД¹_{ОПК-7}); способностью применять механизм соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на

транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД²_{ОПК-7});

– способностью использовать механизм применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (преддипломной практики) (ИД¹_{ПК-1}); способностью применять методы разработки системы клиентских отношений и организации процесса сервисного обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в рамках решения задач производственной (преддипломной практики) (ИД²_{ПК-1}); способностью применять методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в рамках решения задач производственной (преддипломной практики) (ИД³_{ПК-1});

– способностью использовать механизм применения теоретических знаний и практических навыков управления проектами в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (преддипломной практики) (ИД¹_{ПК-2}); способностью использовать методы и этапы управления туристско-рекреационными проектами, способностью применять методы и этапы планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (преддипломной практики) (ИД²_{ПК-2}); способностью применять этапы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (преддипломной практики) (ИД³_{ПК-2});

– способностью применять алгоритм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, способностью применять методы проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (преддипломной практики) (ИД¹_{ПК-3}); способностью применять методы разработки и использования типовых технологических процессов, способностью применять методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей в сфере сервиса на транспорте, способностью применять методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в рамках решения задач производственной (преддипломной практики) (ИД²_{ПК-3}); способностью применять методы учета требований производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (преддипломной практики) (ИД³_{ПК-3});

– способностью использовать 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, применять механизм организации их выполнения в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД¹_{ПК-4}); способностью применять методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имуществом аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД²_{ПК-4}); способностью применять алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД³_{ПК-4});

– способностью применять методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании и объектов авиационной инфраструктуры в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД¹_{ПК-5}); способностью применять механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД²_{ПК-5}); способностью применять механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД³_{ПК-5});

– способностью применять методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД¹_{ПК-6}); способностью применять алгоритм разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в процессе

организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД²_{ПК-6}); способностью применять методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте; способностью применять методы определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач производственной (организационно-управленческой практики) (ИД³_{ПК-6}).

2. ПЛАНЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРОВЕДЕНИЮ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ)

Рабочий график (план) проведения производственной (преддипломной практики)

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Содержание разделов (этапов) практики
1	Подготовительный этап	<ul style="list-style-type: none"> - организационные мероприятия, связанные с прохождением производственной (преддипломной практики), ознакомление с порядком проведения практики; - прохождение инструктажа по технике безопасности; - проведение экскурсий по сервисному предприятию;
2	Производственный этап	<ul style="list-style-type: none"> закрепление и развитие практических умений и навыков анализа организационной структуры соответствующей сервисной организации, а также специфики оказываемых услуг в контактной зоне сервисной организации на транспорте, услуг сервисной организации транспорта в рамках решения задач производственной (преддипломной практики); - закрепление и развитие практических умений и навыков по применению методов поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации обслуживания в сфере сервиса на транспорте; закрепление и развитие практических умений и навыков по применению механизма системного подхода для решения поставленных задач в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте и механизма применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (преддипломной практики); - закрепление и развитие практических умений и навыков по применению методов определения круга задач в процессе организации обслуживания в сфере сервиса на транспорте, по применению механизма выбора оптимальных способов решения задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в рамках решения задач производственной (преддипломной практики); - закрепление и развитие практических умений и навыков по применению методов управления социальным взаимодействием и реализации своей роли в команде в рамках решения задач производственной (преддипломной практики); - закрепление и развитие практических умений и навыков по применению методов осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе организации обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (преддипломной практики); - закрепление и развитие практических умений и навыков на основе участия в применении методов восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации обслуживания в сфере сервиса на транспорте и с механизмом их применения в процессе решения производственных конфликтов в рамках решения задач производственной (преддипломной практики); - закрепление и развитие практических умений и навыков по применению методов управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития в процессе организации обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Содержание разделов (этапов) практики
		<p>(преддипломной практики);</p> <ul style="list-style-type: none"> - закрепление и развитие практических умений и навыков по освоению методов поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности в процессе организации обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (преддипломной практики); - закрепление и развитие практических умений и навыков по освоению методов создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (преддипломной практики); - закрепление и развитие практических умений и навыков в процессе применения механизма определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (преддипломной практики); - закрепление и развитие практических умений и навыков по освоению механизма определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе организации обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (преддипломной практики); закрепление и развитие практических умений и навыков по применению методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса на транспорте; закрепление и развитие практических умений и навыков по применению механизма осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (преддипломной практики); - закрепление и развитие практических умений и навыков по освоению механизма организации оценки качества оказания сервисных услуг на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации обслуживания в сфере сервиса на транспорте; закрепление и развитие практических умений и навыков в применении механизма обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (преддипломной практики); - закрепление и развитие практических умений и навыков по применению методов осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе организации обслуживания в сфере сервиса на транспорте; закрепление и развитие практических умений и навыков по применению методов организации продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе организации обслуживания в сфере сервиса на транспорте; закрепление и развитие практических умений и навыков по применению механизма формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в процессе организации обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (преддипломной практики); - закрепление и развитие практических умений и навыков по освоению методов определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе организации обслуживания в сфере сервиса на транспорте; закрепление и развитие практических умений и навыков по применению механизма принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе организации обслуживания в сфере сервиса на транспорте; закрепление и развитие практических умений и навыков по применению механизма обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе организации обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Содержание разделов (этапов) практики
		<p>решения задач производственной (преддипломной практики);</p> <ul style="list-style-type: none"> - закрепление и развитие практических умений и навыков по поиску и применению необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в сфере в процессе организации обслуживания в сфере сервиса на транспорте; закрепление и развитие практических умений и навыков по применению механизма обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями в процессе организации обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (преддипломной практики); - закрепление и развитие практических умений и навыков по применению методов соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе организации обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (преддипломной практики); - закрепление и развитие практических умений и навыков по применению клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в рамках решения задач производственной (преддипломной практики); закрепление и развитие практических умений и навыков по применению механизма разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (преддипломной практики); - закрепление и развитие практических умений и навыков в сфере обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (преддипломной практики); закрепление и развитие практических умений и навыков по освоению методов управления туристско-рекреационными проектами, освоение методов планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в процессе обслуживания в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (преддипломной практики); - закрепление и развитие практических умений и навыков по применению механизма выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса на транспорте; закрепление и развитие практических умений и навыков по применению механизма проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (преддипломной практики); закрепление и развитие практических умений и навыков по применению методов разработки и использования типовых технологических процессов; закрепление и развитие практических умений и навыков по освоению методов формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей в сфере сервиса на транспорте; закрепление и развитие практических умений и навыков по освоению методов разработки комплекса мероприятий по соблюдению требований производственной дисциплины, по соблюдению правил по охране труда и пожарной безопасности в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (преддипломной практики); - закрепление и развитие практических умений и навыков по применению механизма формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности в процессе организации обслуживания в сфере сервиса на транспорте; закрепление и развитие практических умений и навыков по применению методов выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (преддипломной практики);

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Содержание разделов (этапов) практики
		<p>- закрепление и развитие практических умений и навыков по применению методов разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании и объектов авиационной инфраструктуры в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (преддипломной практики);</p> <p>- закрепление и развитие практических умений и навыков по применению методов сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях организации и проведения экспертизы и диагностики объектов предприятий сервиса в сфере сервиса на транспорте в рамках решения задач производственной (преддипломной практики); закрепление и развитие практических умений и навыков по применению методов определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе организации обслуживания в рамках решения задач производственной (преддипломной практики);</p> <p>- закрепление и развитие практических умений и навыков по применению интернет-продвижения сервисных услуг организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, организацией процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в рамках решения задач производственной (преддипломной практики);</p> <p>- закрепление и развитие практических умений и навыков сервисного обслуживания (в том числе консультирования потребителей), приобретение и развитие навыков работы в контактной зоне с потребителем, организации контактной зоны сервисной организации транспорта, налаживание взаимодействия с клиентами (потребителями) в процессе обслуживания в рамках решения задач производственной (преддипломной практики);</p> <p>- закрепление и развитие практических умений и навыков обеспечения и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов организации обслуживания потребителей и соответствия стандартам качества в рамках решения задач производственной (преддипломной практики);</p>
3	Этап обработки и анализа полученной информации	<p>- работа с документами организации в рамках решения задач производственной (преддипломной практики);</p> <p>- сбор, обработка и анализ научно - технической информации в соответствующей сервисной организации на транспорте, полученной в процессе производственной (преддипломной практики);</p> <p>- определение направлений деятельности сервисной организации и ее структурных подразделений (отделов) по оказанию услуг на транспорте в рамках решения задач производственной (преддипломной практики);</p> <p>- подготовка письменного отчета по итогам производственной (преддипломной практики);</p> <p>- сбор, обработка и анализ информации в соответствующей сервисной организации на транспорте для написания выпускной квалификационной работы;</p>
4	Итоговый этап	составление и защита отчета о прохождении производственной (преддипломной практики).

Рекомендации по формам отчетности

Форма – непрерывная, в учебном графике выделен непрерывный период времени для проведения производственной (преддипломной практики), производственная (преддипломная практика) проводится в девятом семестре.

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

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

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

Отчет по производственной (преддипломной практики) должен содержать:

- сведения о сервисной организации в сфере транспорта, ее структуре, продукции и услугах;
- сведения о выполненных заданиях, предусмотренных программой производственной (преддипломной практики);
- сведения о приобретенных умениях и навыках работы в организациях воздушного транспорта с использованием коммуникативных, организационных и информационных и других технологиях, применяемых в сервисных организациях в сфере транспорта, предусмотренных программой производственной (преддипломной практики);
- сведения о проведении количественной и качественной оценки организации работы сервисной организации на основе анализа конкурентоспособности сервисной организации, анализа рынка сервисных услуг на транспорте, предусмотренных программой производственной (преддипломной практики).

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

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

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ И ОСВОЕНИЮ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ)

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

При защите отчета учитываются: качество выполнения и оформление отчета, уровень владения докладываемым материалом, творческий подход к анализу материалов, а также оценка, выставленная руководителем производственной (преддипломной практики) от профильной организации. При формировании отчета следует предоставить статистическую, социально-экономическую информацию и другие материалы, собранные на базе сервисной организации для подготовки к написанию выпускной квалификационной работы. Обучающиеся, не выполнившие программы производственной (преддипломной практики) по уважительной причине, направляются повторно на прохождение производственной (преддипломной практики), в свободное от учебы время. Обучающиеся, не выполнившие программы практик без уважительной причины оцениваются неудовлетворительной оценкой.

4. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

Перед прохождением преддипломной практики обучающийся должен связаться с руководителем практики от университета для получения индивидуального задания, дневника и направления на практику. Следует отметить, что индивидуальное задание ориентировано на раскрытие компетенций в рамках сервисной организации.

При выборе места прохождения преддипломной практики следует обратить внимание, что в ВКР обучающийся описывает динамику сервисных процессов. Поэтому наиболее предпочтительной стратегией является прохождение практики с опорой на предыдущие места практики.

Образец индивидуального задания для аэропорта / авиакомпания:

- прохождение инструктажа о поддержании безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе обслуживания пассажиров в аэропорту/авиакомпания;
- изучение инструкций и методических рекомендаций по соблюдению требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе обслуживания пассажиров в аэропорту/авиакомпания;
- определение целей и задач управления структурной службой аэропорта/авиакомпания;
- рассмотрение специфики предоставления оказываемых услуг в аэропорту/авиакомпания;
- изучение и анализ организационной структуры аэропорта/авиакомпания;

- осуществление социального взаимодействия с пассажирами аэропорта / авиакомпании и другими организациями (фиксирование технологий обслуживания пассажиров-встреча, помощь в навигации по зданию аэровокзала, прохода через металлическую рамку, ответы на вопросы пассажиров, взаимодействие с общественными организациями, средствами массовой информации, рекламными агентствами, благотворительными фондами, организациями сферы культуры и т.д.), реализация своей роли в команде в рамках решения задач преддипломной практики;
- осуществление деловой коммуникации в процессе обслуживания в сфере транспорта (соблюдение этикета, внешний вид сотрудника контактной зоны, общение с пассажирами на иностранном языке);
- изучение и применение нормативно-правовых документов, корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания пассажиров в аэропорту/авиакомпании, их указание в отчете;
- применение сервисных навыков на основе восприятия межкультурного разнообразия пассажиров в процессе обслуживания в аэропорту, указать особенности обслуживания зарубежных гостей;
- применение технологических новаций и современного программного обеспечения в аэропорту, авиакомпании (стойка саморегистрации, систем бронирования, регистрации пассажиров, специфика мобильных систем он-лайн бронирований и регистраций);
- применение навыков саморазвития (дополнительного обучения, самообразования) и учета своего времени в аэропорту (ведение дневника);
- применение физической подготовленности в ходе выполнения производственных задач, соблюдение санитарно-эпидемиологических требований, связанных с распространением инфекций для работы в аэропорту, авиакомпании и других организациях;
- применение клиентоориентированных технологий на транспорте (соблюдение принципов фирменного, индивидуального сервиса), готовность информировать пассажиров о ходе выполнения сервисной услуги в процессе организации обслуживания в аэропорту / авиакомпании;
- анализ экономических показателей деятельности аэропорта «Воздушные Ворота Северной Столицы» или любого другого аэропорта, авиакомпании, где обучающийся проходит практику;
- осуществление основных функций управления сервисной деятельностью в аэропорту, авиакомпании и другой сервисной организации;
- осуществление организационного обеспечения сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности авиакомпании/аэропорта с целью выработки управленческих решений в работе транспортного комплекса;
- определить цель и задачи для написания ВКР, выбрать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в организации;
- осуществление сервисной деятельности по управлению проектами в аэропорту, авиакомпании и других сервисных организациях, учитывая запросы потребителей, применяя клиентоориентированные технологии;
- сбор данных для написания ВКР в аэропорту/авиакомпании/сервисной организации;
- проведение маркетингового исследования (например эффективность использования стоек саморегистрации; изучение динамики пассажиропотока по статистическим данным аэропорта; обработка финансовых отчетов сервисной организации, анализ отзывов клиентов о предоставлении пассажирских услуг в аэропорту/авиакомпании, изучение работы технологических новаций и т.д.);
- анализ полученных данных по результатам наблюдения в аэропорту, авиакомпании, оценка качества обслуживания пассажиров;
- проанализировать технологии процесса сервиса, обеспечивающих формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей и организации процессов улучшения качества оказания транспортных услуг для написания ВКР;
- на основе проведенного маркетингового анализа в аэропорту/авиакомпании разработать комплекс мер по повышению эффективности деятельности структурного подразделения (например, службы пассажирских перевозок, отдел дополнительного обслуживания) и организовать процесс реализации мер в рамках транспортного комплекса;
- принятие экономически обоснованных решений, обеспечивающих экономическую эффективность сервисных организаций на основе проведенного исследования;
- разработать или усовершенствовать систему клиентских отношений с учетом требований пассажиров (потребителей) организации сферы сервиса на транспорте, в том числе интернет-продвижение услуг, применяя законодательные акты и правовые нормы;
- критический анализ, подведение итогов и выработка рекомендаций, направленных на повышение качества оказания услуг в аэропорту.

Участие в решении конкретных профессиональных задач и проблем организации по месту прохождения практики в рамках функциональных обязанностей, например, стажёр в пассажирском отделе терминала аэровокзала, стажёр в службе пассажирских перевозок авиакомпании;

- подготовка письменного отчета о результатах прохождения преддипломной практики;
- предоставление и защита Отчета о результатах прохождения преддипломной практики и дневника;

- защита отчета, ответы на вопросы руководителя практики от университета по вопросам проведения промежуточной аттестации
- получение итоговой оценки результатов практики.

После получения дневника, обучающийся заполняет в графе «дата» каждый день практики, включая субботу, кроме воскресенья. В субботу, если она не рабочая в организации, обучающийся пишет, «обработка материалов, данных для подготовки отчета». В дневнике указываются те действия, трудовые функции и операции, который обучающийся выполнил в процессе работы в организации. В дневнике не пишутся компетенции, так как они раскрываются в отчете. В конце практики, дневник сдается на подпись руководителю практики от организации, где руководитель пишет отзыв, оценивая исполнительность, трудолюбие и ответственность обучающегося при выполнении производственных задач.

При выполнении индивидуального задания в отчете нужно упомянуть все компетенции, а более подробно раскрыть те, которые были задействованы в ходе выполнения преддипломной практики.

Отчет по выполнению практики должен соответствовать следующим требованиям.

Отчет должен включать:

- титульный лист;
- оглавление;
- введение (указывается цель практики, место прохождения практики (название организации, а также служба, отдел, в котором обучающийся проходил преддипломную практику, например, отдел пассажирских перевозок), должность студента, например, стажер, помощник агента, а также задачи практики);

- основная часть, состоит, как правило, из двух глав. В первой главе отчета указывается характеристика организации, организационная структура, сервисная деятельность на предприятии – основные услуги, некоторые технологии сервисного обслуживания, законы, нормативно-правовые документы, регулирующие деятельность организации). Во второй главе отчета указываются экономические показатели, это могут быть статистические или финансовые показатели организации, показатели качества продукции, использование технических новаций, таких как информационные системы бронирования, регистрации пассажиров и т.д. Преддипломная практика предполагает более углубленное ознакомление с сервисной организацией, аэропортом, авиакомпанией и т.д. Отчет должен включать не только предоставление экономических, статистических данных, а их непосредственную обработку и анализ.

Преддипломная практика направлена на сбор и анализ материалов с целью написания ВКР. Включает проведение исследования, разработку проекта, описание и внедрение некоторых управленческих решений, их реализацию с учетом экономических показателей деятельности с применением правовых норм и стандартов обслуживания.

- заключение (подводятся основные итоги практики, делаются выводы о полученном опыте работы);
- список литературы (указываются информационные источники из интернета, нормативно-правовые документы, учебники и т.д.);
- приложение (при необходимости делается приложения, куда помещаются фотографии, примеры документов, образцы, полученных на практике материалов).

Основными требованиями к отчету являются:

- четкость и логическая опосредованность изложения практического опыта прохождения практики;
- краткость и точность описания сервисной организации, ссылки на официальные источники при её изложении;
- конкретность изложения полученных результатов, их анализ;
- отчет по выполнению преддипломной практики ориентирован на изложение практических результатов работы и не предполагает использование в отчете текстов из учебников, учебных пособий, научных статей. При необходимости возможно обращение к учебной литературе для пояснения основных понятий и категорий сервиса;
- обоснованность выводов, рекомендаций и предложений.

После подготовки отчет сдается на проверку руководителю практики от университета.

5. ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ СТУДЕНТОВ **Типовые контрольные задания для проведения промежуточной аттестации (зачет с оценкой)**

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

2. Сущность и структура в конкретной сервисной организации, её организационная структура на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

15. Контактная зона сервисного обслуживания, организуемая в конкретной сервисной организацией на транспорте (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

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

17. Информационно-коммуникативные технологии, обеспечивающие процесс сервисного обслуживания в конкретной сервисной организации на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на

предприятия общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

42. Этапы, методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности конкретной сервисной организации на транспорте (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

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

44. Этапы организации оценки качества оказания конкретной сервисной услуги на основе клиентоориентированных технологий в процессе обслуживания в конкретной сервисной организации на

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

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

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

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

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

49. Этапы и методы определения, анализа и оценки реальных производственно-экономических показателей в процессе обслуживания в конкретной сервисной организации на транспорте (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

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

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

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

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

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

55. Этапы разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе обслуживания на примере оказания конкретной услуги в конкретной сервисной организации на транспорте (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

56. Этапы и методы планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в процессе обслуживания на примере оказания конкретной услуги в конкретной сервисной организации на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном

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

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

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

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

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

61. Этапы и методы формирования и внедрения конкретного корпоративного стандарта и регламента процессов обслуживания потребителей на примере оказания конкретной услуги в конкретной сервисной организации на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

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

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

64. Этапы разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе обслуживания на примере оказания конкретной услуги в конкретной сервисной организации на транспорте (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

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

66. Этапы и методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имуществом аэропортовым комплексом на примере оказания конкретной услуги в конкретной сервисной организации на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

67. Этапы и методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании и объектов авиационной инфраструктуры на примере оказания конкретной услуги в конкретной сервисной организации на транспорте (на железнодорожном, на

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

68. Этапы и методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях организации и проведения экспертизы и диагностики объектов предприятий сервиса в конкретной сервисной организации на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

69. Этапы и методы определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса на примере оказания конкретной услуги в конкретной сервисной организации на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

70. Этапы и методы применения интернет-продвижения сервисных услуг организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями на основе применения законодательных актов и правовых норм на примере оказания конкретной услуги в конкретной сервисной организации на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

71. Этапы и методы работы в контактной зоне с потребителем, организации контактной зоны сервисной организации транспорта, налаживание взаимодействия с клиентами (потребителями) в процессе обслуживания на примере оказания конкретной услуги в конкретной сервисной организации на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

72. Этапы и методы обеспечения и внедрения корпоративных стандартов на примере оказания конкретной услуги в конкретной сервисной организации на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

73. Этапы и методы обеспечения и внедрения регламентов процессов организации обслуживания потребителей и соответствия стандартам качества на примере оказания конкретной услуги в конкретной сервисной организации на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

74. Этапы и методы организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе обслуживания на примере оказания конкретной услуги в конкретной сервисной организации на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

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

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

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

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

4. Охарактеризуйте этапы технологии организации контактной зоны в конкретной сервисной организации на транспорте (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на

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

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

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

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

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

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

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

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

12. Охарактеризуйте формы взаимодействия в контактной зоне в процессе согласования с потребителем формы и объема оказываемой конкретной услуги в конкретной сервисной организации на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) - раскрыть на реальном примере сервисной организации (на выбор обучающегося).

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

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

15. Охарактеризуйте этапы технологии процесса организации сервисного обслуживания на примере оказания конкретной сервисной услуги в конкретной сервисной организации на транспорте (на

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

41. Охарактеризуйте методы и этапы продвижения и продажи конкретной сервисной услуги (на выбор обучающегося), в том числе с помощью использования реальной интернет технологии в процессе организации обслуживания в сфере транспорта (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) в рамках оказания услуги в реальной сервисной организации (на выбор обучающегося).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

52. Охарактеризуйте механизм разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в конкретной сервисной организации в рамках организации оказания конкретной сервисной услуги в сфере транспорта (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) в рамках оказания услуги в реальной сервисной организации (на выбор обучающегося).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

63. Охарактеризуйте методы разработки комплекса мероприятий по соблюдению требований производственной дисциплины, по соблюдению правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе обслуживания в конкретной сервисной организации в рамках организации оказания услуг на транспорте (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) в рамках оказания услуги в реальной сервисной организации (на выбор обучающегося).

64. Охарактеризуйте механизм разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в конкретной сервисной организации в рамках организации оказания конкретной сервисной услуги в сфере транспорта (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) в рамках организации оказания услуги в реальной сервисной организации (на выбор обучающегося).

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

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

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

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

69. Охарактеризуйте этапы и методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имуществом аэропортовым комплексом в конкретной сервисной организации в рамках организации оказания услуг на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) в рамках организации оказания услуги в реальной сервисной организации (на выбор обучающегося).

70. Охарактеризуйте этапы и методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании и объектов авиационной инфраструктуры в конкретной сервисной организации на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) в рамках организации оказания услуги в реальной сервисной организации (на выбор обучающегося).

71. Охарактеризуйте этапы и методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях организации и проведения экспертизы и диагностики объектов предприятий сервиса в конкретной сервисной организации на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном

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

72. Охарактеризуйте этапы и методы определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса на примере оказания конкретной услуги в конкретной сервисной организации на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) в рамках организации оказания услуги в реальной сервисной организации (на выбор обучающегося).

73. Охарактеризуйте этапы и методы применения интернет-продвижения сервисных услуг организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями на основе применения законодательных актов и правовых норм на примере оказания конкретной услуги в конкретной сервисной организации на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) в рамках организации оказания услуги в реальной сервисной организации (на выбор обучающегося).

74. Охарактеризуйте этапы и методы работы в контактной зоне с потребителем, организации контактной зоны сервисной организации транспорта, налаживание взаимодействия с клиентами (потребителями) в процессе организации обслуживания на примере оказания конкретной услуги в конкретной сервисной организации на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) в рамках организации оказания услуги в реальной сервисной организации (на выбор обучающегося).

75. Охарактеризуйте этапы и методы обеспечения и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов организации обслуживания потребителей и соответствия стандартам качества на примере оказания конкретной услуги в конкретной сервисной организации на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) в рамках организации оказания услуги в реальной сервисной организации (на выбор обучающегося).

76. Охарактеризуйте этапы и методы организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации обслуживания на примере оказания конкретной услуги в конкретной сервисной организации на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) в рамках организации оказания услуги в реальной сервисной организации (на выбор обучающегося).

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Сервисная деятельность в сфере транспорта - это вид деятельности, направленный на удовлетворение потребностей людей путем оказания индивидуальных услуг в процессе транспортного обслуживания. Услуга представляет собой продукт труда, назначением которого является удовлетворение конкретных потребностей людей в процессе транспортного обслуживания. Услуга в сфере транспорта - это результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя (заказчика), а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности человека в транспортной сфере.

Жизненный цикл услуги подразделяется на несколько этапов:

- 1) предоставление информации по услугам, предлагаемым потребителям;
- 2) принятие заказа на транспортную услугу;
- 3) исполнение транспортной услуги;
- 4) контроль качества исполнения транспортной услуги;
- 5) выдача заказа потребителю.

Эффективность работы сервисного предприятия в транспортной сфере зависит от правильной организационно-управленческой деятельности руководителей. Организационно-управленческая работа включает:

- планирование сервисной деятельности организации, прогнозирование развития организации при изменении рынка или ассортимента услуг;
- оценку производственных и непроизводственных затрат;
- оптимизацию состава технологического оборудования и технических средств с учетом ассортимента и уровня качества услуг;
- организацию контактной зоны для общения с потребителем услуги;
- подбор сотрудников, обладающих психологическими способностями для работы с потребителями.

Таким образом, сервисная деятельность в транспортной сфере является сложным многогранным процессом, который обеспечивается грамотным управлением персоналом и ресурсами предприятия, соблюдением требований стандартов обслуживания, соответствием оказываемых услуг запросам

потребителя. Предлагаемое учебно-методическое пособие, надеемся, смогло помочь студентам в процессе выполнения и освоения ими производственной (преддипломной практики).

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

а) основная литература:

1 Бабокин, Г. И. **Основы функционирования систем сервиса. В 2 ч. Часть 1** : учебник для вузов / Г. И. Бабокин, А. А. Подколзин, Е. Б. Колесников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 423 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06221-2. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/454399> — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 14.05.2021).

2 Бабокин, Г. И. **Основы функционирования систем сервиса. В 2 ч. Часть 2** : учебник для вузов / Г. И. Бабокин, А. А. Подколзин, Е. Б. Колесников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 407 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06223-6. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455109> — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 14.05.2021).

3 Бражников, М. А. **Сервисология : учебное пособие для вузов** / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/457524> — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 14.05.2021).

4 Горелов, Н. А. **Оплата труда персонала: методология и расчеты : учебник и практикум для вузов** / Н. А. Горелов. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00482-3. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450682> (дата обращения: 14.05.2021).

5 Курочкина, А. Ю. **Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов** / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/451487> — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 14.05.2021).

6 Солодкий, А. И. **Транспортная инфраструктура : учебник и практикум для вузов** / А. И. Солодкий, А. Э. Горев, Э. Д. Бондарева ; под редакцией А. И. Солодкого. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 290 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00634-6. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450644> — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 14.05.2021).

7 Черников, В. Г. **Сервисология : учебное пособие для вузов** / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 252 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13272-4. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/457367> — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 14.05.2021).

8 Черников, В. Г. **Методы научных исследований в сфере сервиса : учебное пособие для вузов** / В. Г. Черников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 194 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13276-2. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/457369> — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 14.05.2021).

9 **Экономика транспорта : учебник и практикум для вузов** / Е. В. Будрина [и др.] ; под редакцией Е. В. Будриной. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 366 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00238-6. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450756> — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 14.05.2021).

б) дополнительная литература:

10 Королева Е.А. **Сервисология. Тексты лекций: Учеб. пособ. для вузов.** Реком. УМО [электронный ресурс, текст]. Ч.1 / Е. А. Королева, В. С. Пашин. - СПб.: ГУГА, 2016. - 184с. Количество экз.: 49.

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

12 **Социология и психология управления в сервисе:** Метод.указ. по изучению курса, программа, планы практических занятий. Для студентов ГФ и ЗФ [Текст] / Казак В.В., сост. - СПб.: ГУГА, 2015. - 18 с. Количество экз.: 50 шт.

13 Жильцов, Е. Н. **Экономика и управление социальной сферой** [Электронный ресурс] : учебник / Е.Н. Жильцов, Е.В. Егоров ; под ред. Е.Н. Жильцова, Е.В. Егорова. — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2015. — 496 с. — ISBN 978-5-394-02423-8 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/b/ook/61076/#1> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.05.2021)

14 Комаров, Н.М. **Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники** [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.М. Комаров, Т.И. Зворыкина, А.В. Максимов, Л.В. Сумзина. — Электрон. дан. — Москва : СОЛОН-Пресс, 2012. — 128 с. — ISBN 978-5-91359-105-0 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/13809/#1> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.05.2021)

15 **Организация и планирование деятельности предприятий сервиса**: Метод. указ. по изучению дисциплины и планы семинарских занятий. Для студентов ГФ, КФ и ЗФ [электронный ресурс, текст] / Левшина О.Н., Кошелева Т.Н. - СПб.: ГУГА, 2014. - 37с. Количество экземпляров 50.

16 **Основы организации воздушного движения** : учебник для вузов / А. Р. Бестугин, А. Д. Филин, В. А. Санников ; под научной редакцией Ю. Г. Шатракова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 515 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06502-2. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455299> — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 14.05.2021).

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

17 **НЭБ ELIBRARY – крупнейший российский информационный портал статей и полных текстов** - Режим доступа: <http://elibrary.ru> Доступ свободный. - Загл. с экрана. - Яз. рус., англ. (дата обращения: 11.05.2021)

18 **Консультант Плюс** [Электронный ресурс]: официальный сайт компании Консультант Плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/> свободный (дата обращения: 11.05.2021).

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

19 **Библиотека СПбГУ ГА** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021).

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

21 **Российская национальная библиотека** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.nlr.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021).

22 **Электронно-библиотечная система «Лань»** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/books/> свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021).

Кошелева Татьяна Николаевна

Бирюкова Алла Владимировна

**ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА
(ПРЕДДИПЛОМНАЯ ПРАКТИКА)**

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
по выполнению и освоению производственной практики

Учебно-методическое пособие

Печатается в авторской редакции

Тираж - 500 экз.