

Т. Н. Кошелева, А. В. Бирюкова

**УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА  
(ОЗНАКОМИТЕЛЬНАЯ ПРАКТИКА)**

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ  
(методические рекомендации по выполнению и освоению учебной практики)

*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  
2021

**ББК 65.20**  
**УДК 658.6**

Кошелева Т. Н., Бирюкова А. В. **Учебная практика (ознакомительная практика)**: учебно-методическое пособие (методические рекомендации по выполнению и освоению учебной практики)/ Университет ГА. - СПб.: Издательство "НИЦ АРТ", 2021. – 30 с.

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

Содержит тематический план, методические рекомендации по выполнению и освоению учебной (ознакомительной практики), список литературы, перечень вопросов для подготовки к зачету с оценкой.

Предназначено 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., 2021.  
© Издательство НИЦ АРТ, 2021.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

### **Методических рекомендаций по выполнению и освоению учебной (ознакомительной практики)**

**Введение**

- 1. Общие методические рекомендации по выполнению и освоению учебной (ознакомительной практики)**
- 2. Планы и рекомендации по проведению учебной (ознакомительной практики)**
- 3. Методические рекомендации по выполнению и освоению учебной (ознакомительной 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 учебной (ознакомительной практики).

### **1. ОБЩИЕ МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ И ОСВОЕНИЮ УЧЕБНОЙ (ОЗНАКОМИТЕЛЬНОЙ ПРАКТИКИ)**

#### **Цели освоения учебной (ознакомительной практики)**

Целями освоения «Учебной (ознакомительной практики)» выступает формирование у обучающихся первичных профессиональных умений и навыков по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», профилю «Сервис в сфере транспорта», обучение профессиональным приемам, операциям и способам, необходимым для последующего формирования универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций.

Задачами учебной (ознакомительной практики) являются:

- приобретение первичных практических навыков применительно к профилю будущей работы, первичных навыков применения правовых основ, корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей;
- начальная профессиональная адаптация на рабочем месте, формирование общего представления о технологиях сервиса, взаимодействии с потребителем, услуг сервисной организации на различных видах транспорта;
- получение представления о содержании конкретных видов сервисной деятельности;
- ознакомление с методами поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе обслуживания в сфере транспорта;
- ознакомление с методами определения круга задач в процессе обслуживания в сфере транспорта; ознакомление с методами осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе обслуживания в сфере транспорта; ознакомление с методами осуществления деловой коммуникации в процессе обслуживания в сфере транспорта; ознакомление с методами восприятия межкультурного разнообразия общества в процессе обслуживания в сфере транспорта;
- ознакомление с методами управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе обслуживания в сфере транспорта;
- ознакомление с методами поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности в процессе обслуживания в сфере транспорта;
- ознакомление с методами создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе обслуживания в сфере транспорта; ознакомление с механизмом соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе обслуживания в сфере транспорта;
- ознакомление с механизмом определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе обслуживания в сфере транспорта;

- ознакомление с механизмом определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в сфере транспорта;
  - ознакомление с механизмом организации оценки качества оказания сервисных услуг на основе клиентоориентированных технологий в процессе обслуживания в сфере транспорта;
  - ознакомление с методами осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе обслуживания в сфере транспорта;
  - ознакомление с методами определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе обслуживания в сфере транспорта;
  - ознакомление с механизмом осуществления поиска и применения необходимой нормативно-правовой документации для сервисной деятельности в сфере транспорта;
  - формирование первичных умений и навыков сервисного обслуживания, определение специфики предоставления оказываемых услуг на транспорте;
  - получение первичного опыта обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг на транспорте;
  - формирование первичных умений и навыков по применению клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте;
  - формирование первичных навыков сбора и анализа материалов, необходимых для подготовки письменного отчета по итогам учебной практики.
- «Учебная (ознакомительная практика)» обеспечивает подготовку выпускника к сервисному и организационно-управленческому типу задач профессиональной деятельности.

#### **Формы и способы проведения учебной (ознакомительной практики)**

Форма – непрерывная, в учебном графике выделен непрерывный период времени для проведения учебной (ознакомительной практики), учебная (ознакомительная практика) проводится во втором семестре (очное обучение) и на 1 курсе (во 2 семестре) (заочное обучение).

Способ проведения учебной (ознакомительной 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 учебной (ознакомительной практики) обучающиеся должны овладеть следующими компетенциями, соответствующими профессиональным умениям и навыкам в соответствии с задачами учебной (ознакомительной практики):

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
<b>УК-1</b>	<b>Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>УК-1</sub>	Владеет методами поиска, критического анализа и синтеза информации
ИД <sup>2</sup> <sub>УК-1</sub>	Владеет механизмом системного подхода для решения поставленных задач
ИД <sup>3</sup> <sub>УК-1</sub>	Владеет навыками применения системного подхода для решения поставленных задач
<b>УК-2</b>	<b>Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>УК-2</sub>	Владеет методами определения круга задач в рамках поставленной цели
ИД <sup>2</sup> <sub>УК-2</sub>	Умеет выбирать оптимальные способы решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
ИД <sup>3</sup> <sub>УК-2</sub>	Владеет алгоритмом выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
<b>УК-3</b>	<b>Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>УК-3</sub>	Владеет методами осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде
ИД <sup>2</sup> <sub>УК-3</sub>	Умеет определять и реализовывать свою роль в команде
ИД <sup>3</sup> <sub>УК-3</sub>	Владеть навыками обеспечения социального взаимодействия
<b>УК-4</b>	<b>Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>УК-4</sub>	Владеет методами осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах
ИД <sup>2</sup> <sub>УК-4</sub>	Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации
ИД <sup>3</sup> <sub>УК-4</sub>	Владеет навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах)
<b>УК-5</b>	<b>Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>УК-5</sub>	Владеет методами восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах
ИД <sup>2</sup> <sub>УК-5</sub>	Умеет применять особенности межкультурного разнообразия общества
ИД <sup>3</sup> <sub>УК-5</sub>	Владеет навыками решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества
<b>УК-6</b>	<b>Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>УК-6</sub>	Владеет методами управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни
ИД <sup>2</sup> <sub>УК-6</sub>	Умеет управлять своим временем, формировать траекторию саморазвития
ИД <sup>3</sup> <sub>УК-6</sub>	Владеет навыками реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования
<b>УК-7</b>	<b>Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>УК-7</sub>	Владеет методами поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности
ИД <sup>2</sup> <sub>УК-7</sub>	Умеет поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности
ИД <sup>3</sup> <sub>УК-7</sub>	Владеет навыками поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности
<b>УК-8</b>	<b>Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>УК-8</sub>	Владеет методами создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций
ИД <sup>2</sup> <sub>УК-8</sub>	Умеет создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций на транспорте

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
ИД <sup>3</sup> <sub>УК-8</sub>	Владеет навыками создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций
<b>ОПК-1</b>	<b>Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК-1</sub>	Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса
ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК-1</sub>	Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации
ИД <sup>3</sup> <sub>ОПК-1</sub>	Знает и умеет использовать технологические новации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности
<b>ОПК-2</b>	<b>Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК-2</sub>	Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности
ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК-2</sub>	Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности
ИД <sup>3</sup> <sub>ОПК-2</sub>	Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности
<b>ОПК-3</b>	<b>Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК-3</sub>	Организует оценку качества оказания сервисных услуг на основе клиентоориентированных технологий
ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК-3</sub>	Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами
ИД <sup>3</sup> <sub>ОПК-3</sub>	Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством
<b>ОПК-4</b>	<b>Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК-4</sub>	Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов
ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК-4</sub>	Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий
ИД <sup>3</sup> <sub>ОПК-4</sub>	Формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг
<b>ОПК-5</b>	<b>Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК-5</sub>	Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий сервиса
ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК-5</sub>	Принимает экономически обоснованные управленческие решения
ИД <sup>3</sup> <sub>ОПК-5</sub>	Обеспечивает экономическую эффективность сервисной деятельности предприятия

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
<b>ОПК-6</b>	<b>Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК-6</sub>	Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной сфере
ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК-6</sub>	Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг
ИД <sup>3</sup> <sub>ОПК-6</sub>	Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями
<b>ОПК-7</b>	<b>Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК-7</sub>	Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности
ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК-7</sub>	Соблюдает положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности
<b>ПК-1</b>	<b>Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-1</sub>	Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг

#### Планируемые результаты изучения дисциплины:

Знать:

– методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>УК-1</sub>); основы механизма системного подхода в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>УК-1</sub>); основы механизма применения системного подхода в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>УК-1</sub>);

– методы определения круга задач в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>УК-2</sub>); основы механизма выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>УК-2</sub>); основы алгоритма выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>УК-2</sub>);

– методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>УК-3</sub>); основы механизма определения и реализации своей роли в команде в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>УК-3</sub>); основы механизма обеспечения социального взаимодействия в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>УК-3</sub>);

– методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>УК-4</sub>); основы механизма осуществления деловой коммуникации в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>УК-4</sub>); основы механизма осуществления деловой коммуникации в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>УК-4</sub>);

– методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>УК-5</sub>); основы механизма применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения

задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>УК-5</sub>); основы механизма решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>УК-5</sub>);

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

– методы поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>УК-7</sub>); основы механизма поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>УК-7</sub>); основы механизма реализации поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>УК-7</sub>);

– методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>УК-8</sub>); основы механизма реализации безопасных условий жизнедеятельности в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>УК-8</sub>); основы механизма формирования безопасных условий обслуживания пассажиров в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>УК-8</sub>);

– основы механизма определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-1</sub>); основы механизма осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-1</sub>); основы механизма использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-1</sub>);

– основы механизма определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-2</sub>); основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-2</sub>); основы механизма осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-2</sub>);

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

– основные методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-4</sub>); основные методы продвижения и продажи сервисного продукта в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-4</sub>); основы механизма формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-4</sub>);

– основные методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-5</sub>); основы механизма принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-5</sub>); основы механизма обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-5</sub>);

– основы механизма осуществления поиска и применения необходимой нормативно-правовой документации в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-6</sub>); основы механизма соблюдения законодательства Российской Федерации о предоставлении услуг в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-6</sub>); основы механизма обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-6</sub>);

– основы механизма соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-7</sub>); основы механизма соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-7</sub>);

– основы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-1</sub>);

Уметь:

– применять методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>УК-1</sub>); применять основы механизма системного подхода в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>УК-1</sub>); использовать основы механизма применения системного подхода в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>УК-1</sub>);

– применять методы определения круга задач в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>УК-2</sub>); применять основы механизма выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>УК-2</sub>); применять основы алгоритма выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>УК-2</sub>);

– применять методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>УК-3</sub>); применять основы механизма определения и реализации своей роли в команде в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>УК-3</sub>); применять основы механизма обеспечения социального взаимодействия в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>УК-3</sub>);

– применять методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>УК-4</sub>); применять основы механизма осуществления деловой коммуникации в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>УК-4</sub>); применять основы механизма осуществления деловой коммуникации в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>УК-4</sub>);

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

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

– применять методы поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>УК-7</sub>); применять основы механизма

поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>УК-7</sub>); применять основы механизма реализации поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>УК-7</sub>);

– применять методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>УК-8</sub>); применять основы механизма реализации безопасных условий жизнедеятельности в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>УК-8</sub>); применять основы механизма формирования безопасных условий обслуживания пассажиров в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>УК-8</sub>);

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

– применять основы механизма определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-2</sub>); применять основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-2</sub>); применять основы механизма осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-2</sub>);

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

– применять основные методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-4</sub>); применять основные методы продвижения и продажи сервисного продукта в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-4</sub>); применять основы механизма формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-4</sub>);

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

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

– применять основы механизма соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-7</sub>); применять основы механизма соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-7</sub>);

– уметь использовать основы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-1</sub>);

Владеть:

– способностью применять методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>УК-1</sub>); способностью применять основы механизма системного подхода в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>УК-1</sub>); способностью использовать основы механизма применения системного подхода в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>УК-1</sub>);

– способностью применять методы определения круга задач в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>УК-2</sub>); способностью применять основы механизма выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>УК-2</sub>); способностью применять основы алгоритма выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>УК-2</sub>);

– способностью применять методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>УК-3</sub>); способностью применять основы механизма определения и реализации своей роли в команде в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>УК-3</sub>); способностью применять основы механизма обеспечения социального взаимодействия в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>УК-3</sub>);

– способностью применять методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>УК-4</sub>); способностью применять основы механизма осуществления деловой коммуникации в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>УК-4</sub>); способностью применять основы механизма осуществления деловой коммуникации в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>УК-4</sub>);

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

– способностью применять методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>УК-6</sub>); способностью применять основы механизма управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>УК-6</sub>); способностью применять основы механизма реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>УК-6</sub>);

– способностью применять методы поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>УК-7</sub>); способностью применять основы механизма поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>УК-7</sub>); способностью применять основы механизма реализации поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>УК-7</sub>);

– способностью применять методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>УК-8</sub>); способностью применять основы механизма реализации безопасных условий жизнедеятельности в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>УК-8</sub>); способностью применять основы механизма формирования безопасных условий обслуживания

пассажиров в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>УК-8</sub>);

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

– способностью применять основы механизма определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-2</sub>); способностью применять основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-2</sub>); способностью применять основы механизма осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-2</sub>);

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

– способностью применять основные методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-4</sub>); способностью применять основные методы продвижения и продажи сервисного продукта в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-4</sub>); способностью применять основы механизма формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-4</sub>);

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

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

– способностью применять основы механизма соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-7</sub>); способностью применять основы механизма соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе обслуживания в сфере транспорта в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-7</sub>);

– способностью применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте в рамках решения задач учебной (ознакомительной практики) (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-1</sub>).

## **2. ПЛАНЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРОВЕДЕНИЮ УЧЕБНОЙ (ОЗНАКОМИТЕЛЬНОЙ ПРАКТИКИ)**

### **Рабочий график (план) проведения учебной (ознакомительной практики)**

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Содержание разделов (этапов) практики
1	Подготовительный этап	<ul style="list-style-type: none"> <li>- организационные мероприятия, связанные с прохождением учебной (ознакомительной практики), ознакомление с порядком проведения практики;</li> <li>- прохождение инструктажа по технике безопасности;</li> <li>- посещение сервисных организаций транспорта в рамках экскурсий;</li> </ul>
2	Производственный этап	<ul style="list-style-type: none"> <li>- начальная профессиональная адаптация на рабочем месте, формирование общего представления о технологиях сервиса, взаимодействии с потребителем, услуг сервисной организации транспорта;</li> <li>- формирование первичных умений и навыков применения методов поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе обслуживания в сфере транспорта; формирование первичных умений и навыков по освоению основ механизма системного подхода для решения поставленных задач в процессе обслуживания в сфере транспорта и основ механизма применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе обслуживания в сфере транспорта;</li> <li>- ознакомление с методами определения круга задач в процессе обслуживания в сфере транспорта, основ механизма выбора оптимальных способов решения задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений;</li> <li>- формирование первичных умений и навыков по освоению методов осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде;</li> <li>- формирование первичных умений и навыков по освоению методов осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе обслуживания в сфере транспорта;</li> <li>- ознакомление с методами восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе обслуживания в сфере транспорта и с основами механизма их применения в процессе решения производственных конфликтов;</li> <li>- формирование первичных умений и навыков по освоению методов управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития в процессе обслуживания в сфере транспорта;</li> <li>- формирование первичных умений и навыков по применению основных методов поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности в процессе обслуживания в сфере транспорта;</li> <li>- ознакомление с методами создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе обслуживания в сфере транспорта;</li> <li>- формирование первичных умений и навыков по применению механизма определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе обслуживания в сфере транспорта;</li> <li>- формирование первичных умений и навыков по освоению основ механизма определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе обслуживания в сфере транспорта; формирование первичных умений и навыков по освоению основных методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса; формирование первичных умений и навыков по освоению основ механизма осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе обслуживания в сфере транспорта;</li> </ul>

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Содержание разделов (этапов) практики
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- ознакомление с механизмом организации оценки качества оказания сервисных услуг на основе клиентоориентированных технологий в процессе обслуживания в сфере транспорта; формирование первичных умений и навыков по применению основ механизма обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе обслуживания в сфере транспорта;</li> <li>- формирование первичных умений и навыков по освоению основных методов осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе обслуживания в сфере транспорта; ознакомление с основными методами продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе обслуживания в сфере транспорта; формирование первичных умений и навыков по освоению основ механизма формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в процессе обслуживания в сфере транспорта;</li> <li>- формирование первичных умений и навыков по применению основных методов определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе обслуживания в сфере транспорта; формирование первичных умений и навыков по освоению основ механизма принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе обслуживания в сфере транспорта; ознакомление с основами механизма обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе обслуживания в сфере транспорта;</li> <li>- формирование первичных умений и навыков по осуществлению поиска и применению необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в сфере сервиса на транспорте в процессе обслуживания; формирование первичных умений и навыков по применению механизма обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями в процессе обслуживания в сфере транспорта;</li> <li>- ознакомление с методами соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе обслуживания в сфере транспорта;</li> <li>- формирование первичных умений и навыков по применению основ клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте;</li> </ul>
3	Этап обработки и анализа полученной информации	<ul style="list-style-type: none"> <li>- определение основных направлений деятельности сервисной организации и ее структурных подразделений (отделов) по оказанию услуг на транспорте;</li> <li>- сравнение содержания перечня основных и дополнительных услуг соответствующей сервисной организации (с их описанием);</li> <li>- сбор, обработка и анализ научно - технической информации в соответствующей сервисной организации на транспорте;</li> <li>- анализ и обработка информации, полученной в процессе учебной (ознакомительной практики);</li> <li>- подготовка письменного отчета по итогам учебной (ознакомительной практики);</li> </ul>
4	Итоговый этап	- защита отчета о прохождении учебной (ознакомительной практики).

#### **Рекомендации по формам отчетности**

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

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

Отчет по учебной (ознакомительной практики) должен содержать:

- сведения о сервисной организации в сфере транспорта, ее структуре, продукции и услугах;
- сведения о выполненных заданиях, предусмотренных программой учебной (ознакомительной практики);
- сведения о приобретенных умениях и сервисных навыках работы в организациях воздушного транспорта с использованием коммуникативных, организационных и информационных и других технологиях, применяемых в сервисных организациях в сфере транспорта, предусмотренных программой учебной (ознакомительной 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 УЧЕБНОЙ (ОЗНАКОМИТЕЛЬНОЙ ПРАКТИКИ)**

По окончании учебной (ознакомительной практики) обучающийся защищает письменный отчет о результатах прохождения учебной (ознакомительной практики).

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

### **4. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ**

Перед прохождением учебной (ознакомительной) 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. Под сервисной организацией понимается аэропорт, авиакомпания, гостиничное предприятие, морской порт, речной вокзал, железнодорожный вокзал, транспортные организации, туристические компании, организации общественного питания, торговые организации, предоставляющие услуги по удовлетворению потребностей пассажиров в различных товарах и др.

***Пример индивидуального задания для аэропорта / авиакомпании:***

- прохождение инструктажа о поддержании безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе обслуживания в аэропорту/авиакомпании;
- изучение инструкций и методических рекомендаций по соблюдению требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе обслуживания в аэропорту/авиакомпании;
- определение целей и задач управления структурной службой аэропорта/авиакомпании;
- рассмотрение специфики предоставления оказываемых услуг в аэропорту/авиакомпании;
- изучение и анализ организационной структуры аэропорта/авиакомпании;
- осуществление социального взаимодействия с пассажирами аэропорта / авиакомпании (фиксирование технологий обслуживания пассажиров-встреча, помощь в навигации по зданию аэровокзала, прохода через металлическую рамку и т.д.);
- осуществление деловой коммуникации в процессе обслуживания в сфере транспорта (соблюдение этикета, внешний вид сотрудника контактной зоны, общение с пассажирами на иностранном языке);
- изучение нормативно-правовых документов, корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания пассажиров в аэропорту/авиакомпании, их указание в отчете;
- освоение умений и сервисных навыков по применению методов осуществления социального взаимодействия (коммуникация с пассажирами, руководством аэропорта / авиакомпании), реализация своей роли в команде в рамках решения задач учебной практики;

- освоение сервисных навыков на основе восприятия межкультурного разнообразия пассажиров в процессе обслуживания в аэропорту, указать особенности обслуживания зарубежных гостей;
- освоение технологических новаций и современного программного обеспечения в аэропорту, авиакомпании (стойка саморегистрации, систем бронирования, регистрации пассажиров, специфика мобильных систем онлайн бронирований и регистраций);
- освоение навыков саморазвития (дисциплинированности) и учета своего времени в аэропорту (ведение дневника);
- оценка физической подготовленности, соблюдения санитарно-эпидемиологических требований, связанных с распространением инфекций для работы в аэропорту, авиакомпании;
- применение клиентоориентированных технологий на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, 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;
- анализ полученных данных по результатам наблюдения в аэропорту, авиакомпании, оценка качества обслуживания пассажиров;

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 учебной практики;
- предоставление и защита Отчета о результатах прохождения учебной практики и дневника по практике;
- защита отчета, ответы на вопросы руководителя практики от университета по вопросам проведения промежуточной аттестации
- получение итоговой оценка результатов практики.

После получения **дневника**, обучающийся заполняет в графе «дата» каждый день практики, включая субботу, кроме воскресения. 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 сдаётся 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 учебной 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 учебную 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.
- 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 учебной 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 задачи 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 (на выбор обучающегося).

2. Сущность конкретной сервисной организации и 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 (на выбор обучающегося).

3. Компетенции специалиста по организации сервисной деятельности на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) на определенной должности (на выбор обучающегося), социальная значимость профессии - раскрыть на конкретном примере.

4. Взаимодействие в коллективе сервисной организации транспорта на основе принципов деловой коммуникации на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) на примере конкретного коллектива сервисной организации (на выбор обучающегося).

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

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

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

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

9. Элементы культуры обслуживания клиентов сервисных организаций транспорта (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) на примере характеристики конкретной сервисной услуги в сервисной организации (на выбор обучающегося), с учетом социальных, культурных, этнических особенностей - раскрыть на конкретном примере (на выбор обучающегося).

10. Технологии сервисного обслуживания в сервисной организации на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) на примере характеристики конкретной сервисной услуги в сервисной организации (на выбор обучающегося).

11. Нормативно-правовое обеспечение сервисного обслуживания в сервисных организациях на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) на примере характеристики локального нормативного акта применительно к сервисному обслуживанию в конкретной сервисной организации (на выбор обучающегося).

12. Клиентоориентированные технологии, реализуемые в сервисных организациях на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) на примере характеристики конкретной технологии обслуживания в сервисной организации (на выбор обучающегося).

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

14. Особенности предоставления сервисных услуг на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической

фирме, на предприятии общественного питания) на примере характеристики особенностей конкретной сервисной услуги в сервисной организации (на выбор обучающегося).

15. Клиенты на рынке сервисного обслуживания в сфере транспорта (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) на примере характеристики особенностей обслуживания клиентов разных этнических групп, с учетом региональных и национальных особенностей, с учетом особенностей эмоционально-психологического состояния клиентов с описанием конкретной ситуации в сервисной организации (на выбор обучающегося).

16. Обеспечение безопасности 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) на примере характеристики особенностей обеспечения безопасности пассажиров с описанием конкретной ситуации в сервисной организации (на выбор обучающегося).

17. Проблемные ситуации 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), выявленные в ходе прохождения учебной практики и направления их разрешения с описанием конкретной ситуации в сервисной организации (на выбор обучающегося).

18. Программное обеспечение, применяемое в процессе организации сервисного обслуживания в сервисных организациях транспорта (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) на примере характеристики конкретного программного обеспечения, применяемого в процессе оказания конкретной услуги в сервисной организации (на выбор обучающегося).

19. Организация сервисных процессов в организациях транспорта (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) на примере характеристики этапов организации конкретного сервисного процесса в сервисной организации (на выбор обучающегося).

20. Управление продвижением сервисных продуктов в процессе организации обслуживания на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) на примере характеристики этапов управления продвижением конкретного сервисного продукта в сервисной организации (на выбор обучающегося).

21. Особенности философских подходов к пониманию исторического контекста развития в сфере инфраструктурного обеспечения сервисного обслуживания на транспорте (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, в сфере инфраструктуры на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) на примере характеристики видов и этапов инфраструктурного обеспечения конкретного сервисного продукта в сервисной организации с учетом динамики развития (на выбор обучающегося).

22. Основные подходы к пониманию сущности коммуникации для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в сфере транспорта (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) на примере характеристики особенностей коммуникации обслуживания клиентов разных этнических групп, с учетом региональных и национальных особенностей, с учетом особенностей эмоционально-психологического состояния клиентов с описанием конкретной ситуации в сервисной организации (на выбор обучающегося).

23. Основные элементы работы в команде в сфере обслуживания на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) на примере характеристики этапов управления элементами работы в команде в процессе оказания конкретной сервисной услуги в сервисной организации (на выбор обучающегося).

24. Понятие «саморазвитие», «самообразование», их основные черты, характеристики, методы управления своим временем в сервисной организации на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) на примере характеристики методов управления своим временем в процессе оказания конкретной сервисной услуги в сервисной организации (на выбор обучающегося).

25. Правовые основы профессиональной деятельности в сервисной организации на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) на примере характеристики локального нормативного акта применительно к сервисному обслуживанию в конкретной сервисной организации (на выбор обучающегося) с учетом международного и российского права.

26. Сущность осуществления процессов сервисного обслуживания на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) с помощью характеристики особенностей осуществления процессов сервисного обслуживания и учета запросов потребителей на примере оказания конкретной сервисной услуги в сервисной организации (на выбор обучающегося).

27. Методика организации процесса сервисной деятельности, методика осуществления выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) с помощью характеристики этапов осуществления выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя на примере оказания конкретной сервисной услуги в сервисной организации (на выбор обучающегося).

28. Основы организации контактной зоны сервисной организации транспорта (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) с помощью характеристики этапов организации контактной зоны на примере оказания конкретной сервисной услуги в сервисной организации (на выбор обучающегося) с учетом методики определения специфики консультирования, этапов согласования с заказчиком видов, форм и объемов требуемых услуг в зависимости от этапа жизненного цикла услуги (на выбор обучающегося).

29. Понятие физической подготовленности специалиста к осуществлению профессиональной деятельности на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) с помощью характеристики этапов физической подготовки специалиста к осуществлению процессов сервисного обслуживания в конкретной сервисной организации (на выбор обучающегося).

30. Технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) с помощью характеристики этапов адаптации или внедрения элементов технологических новаций на примере оказания конкретной сервисной услуги в сервисной организации (на выбор обучающегося).

31. Основные функции управления сервисной деятельностью на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) на примере характеристики этапов реализации функций управления в процессе оказания конкретной сервисной услуги в сервисной организации (на выбор обучающегося).

32. Понятие качества предоставляемых услуг в сфере транспорта (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) на примере характеристики этапов обеспечения качества обслуживания в процессе оказания конкретной сервисной услуги в сервисной организации (на выбор обучающегося).

33. Организация продажи и продвижения сервисных продуктов на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) на примере характеристики этапов продажи и продвижения конкретного сервисного продукта в сервисной организации (на выбор обучающегося).

34. Экономическая эффективность деятельности сервисной организации в сфере транспорта (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) на примере характеристики этапов обеспечения эффективности оказания конкретной сервисной услуги в сервисной организации (на выбор обучающегося).

35. Предоставление услуг, интернет-продвижение услуг организаций сферы сервиса на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) на примере характеристики этапов интернет-продвижения конкретного сервисного продукта в сервисной организации (на выбор обучающегося).

36. Формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) на примере характеристики этапов внедрения конкретного корпоративного стандарта или регламента процесса обслуживания потребителей по конкретному сервисному продукту в сервисной организации (на выбор обучающегося).

37. Организационное обеспечение процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта (железнодорожного, воздушного,

водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) на примере характеристики этапов организационного обеспечения, этапов планирования и мониторинга в процессе реализации конкретного сервисного продукта в сервисной организации (на выбор обучающегося).

38. Технологии сервиса, взаимодействие с потребителем, услуг сервисной организации на различных видах транспорта (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) на примере характеристики этапов взаимодействия с потребителем в процессе реализации конкретного сервисного продукта в сервисной организации (на выбор обучающегося).

39. Особенности подхода к поиску, к критическому анализу и синтезу информации, алгоритм применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе обслуживания в сфере транспорта (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) на примере характеристики этапов применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе реализации конкретного сервисного продукта в сервисной организации (на выбор обучающегося).

40. Механизм определения круга задач в рамках поставленной цели и выбора оптимальных способов их решения, правовые основы профессиональной деятельности в 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 имеющихся ресурсов и ограничений на примере характеристики этапов определения круга задач в рамках поставленной цели и выбора оптимальных способов их решения в процессе реализации конкретного сервисного продукта в сервисной организации (на выбор обучающегося).

41. Основы деловой коммуникации, основные элементы социального взаимодействия, специфика работы в команде в сфере обслуживания на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) на примере применения элементов деловой коммуникации и характеристики этапов реализации основных элементов социального взаимодействия в процессе оказания конкретного сервисного продукта в сервисной организации (на выбор обучающегося).

42. Основные подходы к пониманию сущности деловой коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в сфере транспорта (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) на примере применения элементов деловой коммуникации с учетом межличностных и межкультурных особенностей потребителей и взаимодействия с ними в процессе оказания конкретного сервисного продукта в сервисной организации (на выбор обучающегося).

43. Основные элементы межкультурных взаимодействий с точки зрения социально-исторического, этического и философского контекста в сфере обслуживания на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) на примере учета межличностных и межкультурных особенностей потребителей и взаимодействия с ними в процессе оказания конкретного сервисного продукта в сервисной организации (на выбор обучающегося).

44. Сервисное обслуживание, определение специфики предоставления оказываемых услуг на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) на примере учета особенностей потребителей и взаимодействия с ними в процессе оказания конкретного сервисного продукта в сервисной организации (на выбор обучающегося).

45. Содержание ключевых понятий сервисной деятельности, механизм применения основных технологий обслуживания с учетом запросов потребителей, потенциальных клиентов и с методикой использования клиентоориентированных технологий на различных видах транспорта (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) на примере характеристики этапов применения основных технологий обслуживания с учетом запросов потребителей в процессе реализации конкретного сервисного продукта в сервисной организации (на выбор обучающегося).

46. Обеспечение требуемого качества процессов оказания услуг на транспорте. Этапы исследования рынка, организации продаж и продвижения сервисных продуктов на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) на примере характеристики этапов обеспечения качества обслуживания и этапов организации продаж в процессе продвижения конкретной сервисной услуги в сервисной организации (на выбор обучающегося).

47. Этапы применения основных экономических законов спроса, предложения, экономических результатов деятельности сервисной организации на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания): процессы формирования выручки, прибыли, издержек, затрат, поведение фирмы в условиях конкуренции на примере характеристики этапов обеспечения экономических результатов обслуживания в процессе продвижения конкретной сервисной услуги в сервисной организации (на выбор обучающегося).

48. Этапы применения механизма анализа экономических результатов деятельности организаций сферы обслуживания на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) на примере характеристики этапов обеспечения механизма анализа экономических результатов обслуживания в процессе продвижения конкретной сервисной услуги в сервисной организации (на выбор обучающегося).

49. Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе обслуживания в сфере транспорта (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) на примере характеристики этапов обеспечения анализа и синтеза информации в процессе обслуживания в рамках продвижения конкретной сервисной услуги в сервисной организации (на выбор обучающегося).

50. Механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе обслуживания в сфере транспорта (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) на примере характеристики этапов реализации системного подхода для решения поставленных задач в процессе обслуживания в рамках продвижения конкретной сервисной услуги в сервисной организации (на выбор обучающегося).

51. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе обслуживания в сфере транспорта (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) на примере характеристики этапов выбора оптимальных способов решения задач, исходя из имеющихся ресурсов и ограничений в рамках продвижения конкретной сервисной услуги в сервисной организации (на выбор обучающегося).

52. Алгоритм выбора оптимальных способов решения задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе обслуживания в сфере транспорта (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) на примере характеристики этапов выбора оптимальных способов решения задач, исходя из имеющихся ресурсов и ограничений в рамках продвижения конкретной сервисной услуги в сервисной организации (на выбор обучающегося).

53. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе обслуживания в сфере транспорта (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) на примере реализации социального взаимодействия с потребителями в рамках оказания конкретной сервисной услуги в сервисной организации (на выбор обучающегося).

54. Механизм определения и реализации своей роли в команде в процессе обслуживания в сфере транспорта (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) на примере реализации командного взаимодействия в рамках оказания конкретной сервисной услуги в сервисной организации (на выбор обучающегося).

55. Механизм обеспечения социального взаимодействия в процессе обслуживания в сфере транспорта (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) на примере реализации командного социального взаимодействия и поддержки в рамках оказания конкретной сервисной услуги в сервисной организации (на выбор обучающегося).

56. Механизм решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе обслуживания в сфере транспорта (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) на примере реализации решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия потребителей в рамках оказания конкретной сервисной услуги в сервисной организации (на выбор обучающегося).

57. Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе обслуживания в сфере транспорта (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) на примере реализации этапов управления

своим временем в процессе оказания конкретной сервисной услуги в сервисной организации (на выбор обучающегося).

58. Механизм управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе обслуживания в сфере транспорта (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) на примере управления и реализации накопленных знаний в процессе обслуживания в процессе оказания конкретной сервисной услуги в сервисной организации (на выбор обучающегося).

59. Методы поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности в процессе обслуживания в сфере транспорта (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) с помощью характеристики этапов поддержки должного уровня физической подготовленности специалиста к осуществлению процессов сервисного обслуживания в конкретной сервисной организации на конкретном примере (на выбор обучающегося).

60. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе обслуживания в сфере транспорта (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) на примере этапов формирования, обеспечения и реализации поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций, в процессе обслуживания в процессе оказания конкретной сервисной услуги в сервисной организации (на выбор обучающегося).

61. Механизм определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе обслуживания на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) на примере этапов определения потребности, внедрения и использования технологических новаций и информационного обеспечения в процессе оказания конкретной сервисной услуги в сервисной организации (на выбор обучающегося).

62. Механизм определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе обслуживания на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) на примере этапов управления структурными подразделениями в процессе организации оказания конкретной сервисной услуги в сервисной организации (на выбор обучающегося).

63. Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе обслуживания на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) на примере этапов планирования, организации, мотивации и координации деятельности в процессе оказания конкретной сервисной услуги в сервисной организации (на выбор обучающегося).

64. Механизм осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе обслуживания на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) на примере этапов осуществления контроля сервисной деятельности в процессе оказания конкретной сервисной услуги в сервисной организации (на выбор обучающегося).

65. Механизм организации оценки качества оказания сервисных услуг на основе клиентоориентированных технологий в процессе обслуживания на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) на примере этапов организации оценки качества и обеспечения требуемого качества оказания конкретной сервисной услуги на основе клиентоориентированных технологий в сервисной организации (на выбор обучающегося).

66. Механизм обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе обслуживания на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) на примере этапов обеспечения оказания конкретной сервисной услуги в соответствии с заявленным качеством в сервисной организации (на выбор обучающегося).

67. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей в процессе обслуживания на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии

общественного питания) на примере этапов осуществления маркетинговых исследований рынка услуг и этапов мотивации потребителей в процессе оказания конкретной сервисной услуги в сервисной организации (на выбор обучающегося).

68. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе обслуживания на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) на примере этапов продвижения и продажи конкретной сервисной услуги в сервисной организации (на выбор обучающегося).

69. Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в процессе обслуживания на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) на примере этапов формирования специализированных каналов сбыта конкретной сервисной услуги в сервисной организации (на выбор обучающегося).

70. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе обслуживания на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) на примере этапов анализа и оценки производственно-экономических показателей сервисной организации, как результат оказания конкретной сервисной услуги (на выбор обучающегося).

71. Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе обслуживания на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) на примере этапов принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе оказания конкретной сервисной услуги в сервисной организации (на выбор обучающегося).

72. Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе обслуживания на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) на примере этапов обеспечения экономической эффективности оказания конкретной сервисной услуги в сервисной организации (на выбор обучающегося).

73. Механизм осуществления поиска и применения необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в процессе обслуживания на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) на примере этапов применения локального нормативно-правового документа в процессе оказания конкретной сервисной услуги в сервисной организации (на выбор обучающегося).

74. Механизм соблюдения законодательства Российской Федерации о предоставлении услуг в процессе обслуживания на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) на примере этапов применения локального нормативно-правового документа и «Воздушного кодекса Российской Федерации» в процессе обеспечения оказания конкретной сервисной услуги в сервисной организации (на выбор обучающегося).

75. Механизм обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями в процессе обслуживания на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) на примере этапов обеспечения документооборота в процессе оказания конкретной сервисной услуги в сервисной организации (на выбор обучающегося).

76. Механизм соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе обслуживания на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) на примере этапов обеспечения соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе оказания конкретной сервисной услуги в сервисной организации (на выбор обучающегося).

77. Механизм соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе обслуживания в сфере транспорта (железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта, на гостиничном предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) на примере этапов применения локального нормативно-правового документа, регулирующего охрану труда и технику безопасности в процессе оказания конкретной сервисной услуги в сервисной организации (на выбор обучающегося).

78. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в процессе обслуживания на транспорте (на железнодорожном, на воздушном, на водном, на автомобильном транспорте, на гостиничном

предприятии, в туристической фирме, на предприятии общественного питания) на примере характеристики конкретной технологии обслуживания с использованием технологий интернет-продвижения услуг в сервисной организации (на выбор обучающегося).

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

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

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

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

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

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

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

7. Охарактеризуйте этапы организации командного взаимодействия в сфере обслуживания 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).

8. Разработайте технологию процесса сервисного обслуживания 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).

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

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

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

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

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

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

15. 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).

16. 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).

17. 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).

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

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

20. 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).

21. 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).

22. 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).

23. 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).

24. 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).

25. 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).

26. 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).

27. 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).

28. 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).

29. 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).

30. 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).

31. 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).

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

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

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

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

36. 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).

37. 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).

38. 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).

39. 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).

40. 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).

41. 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).

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

## 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 учебной (ознакомительной 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

**УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА  
(ОЗНАКОМИТЕЛЬНАЯ ПРАКТИКА)**

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ  
(методические рекомендации по выполнению и освоению учебной практики)

Печатается в авторской редакции

Тираж - 500 экз.