Федеральное агентство воздушного транспорта (Росавиация)

ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный

университет гражданской авиации»



ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСА В АЭРОПОРТУ

И НА ВОЗДУШНОМ СУДНЕ

**Методические указания по изучению дисциплины**

Направление подготовки

**43.03.01 Сервис**

Направленность программы (профиль)

**Производственный сервис**

Квалификация выпускника

**бакалавр**

Форма обучения

**очная**

Санкт-Петербург

2020

Одобрено и рекомендовано к изданию

Учебно-методическим советом университета

Ш 87 (03)

**ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСА В АЭРОПОРТУ И НА ВОЗДУШНОМ СУДНЕ:** Методические указания по изучению дисциплины/ Университет ГА. С.-Петербург, 2020

Издаются в соответствии с программой дисциплины «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне».

Содержат введение, цели освоения дисциплины, место дисциплины в структуре ОПОП ВО, компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины, темы дисциплины, практические занятия, виды самостоятельных работ, контрольные задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, ситуационные задачи для анализа конкретных ситуаций. Методические рекомендации по освоению дисциплины, материалов лекционных занятий и практических занятий, рекомендации по подготовке к семинарам, заключение и список литературы.

Библ.13 назв.

Составители: П.Ю. Либерман канд. экон. наук, доцент

А.Р. Яшкин канд. техн. наук, доцент

Рецензент А.В. Бирюкова канд. соц.наук, доцент

© Университет гражданской авиации, 2020

**Введение**

В условиях рыночной экономики качество услуги, как и любого другого товара, является определяющим фактором её конкурентоспособности, в том числе и на воздушном транспорте. Мировая практика свидетельствует, что обеспечить высокое качество авиатранспортной продукции по критериям обеспечения безопасности и регулярности полётов, культуры обслуживания пассажиров и грузовой клиентуры, а также охраны окружающей среды в условиях рыночной экономики, невозможно без осуществления контроля за деятельностью авиапредприятий со стороны государства.

Появление Воздушного кодекса РФ, законов РФ “О защите прав потребителей”, “О техническом регулировании” создаёт необходимые правовые предпосылки для разработки на базе стандартизации, сертификации и лицензирования, элементов системы авиатранспортного производства новой концепции управления качеством продукции, процессов и услуг на воздушном транспорте. Роль права как регулятора отношений по обеспечению заданного качества авиатранспортной продукции, процессов и услуг состоит в том, что оно устанавливает требования к качеству авиатранспортной деятельности, определяет и закрепляет статус системы государственного управления качеством на воздушном транспорте, способы и методы её воздействия на объект управления.

Сервис - вид человеческой деятельности, направленный на удовлетворение потребностей людей посредством услуг.

Организация сервиса на транспорте – это совокупность всех видов деятельности, направленной на удовлетворение и оказание услуг по доставке пассажиров и грузов.

Продукцией транспорта является завершенное перемещение (перевозка) по определённому маршруту пассажиров, грузов и почты.

**1 Цели освоения дисциплины**

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

Задачами освоения дисциплины являются:

- формирование у обучающихся представления об организации сервиса на воздушном транспорте, о технологии процесса сервиса на воздушном транспорте и особенностях развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя на сервисных предприятиях авиатранспорта в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне, о роли дополнительных услуг в деятельности предприятия авиатранспорта;

- знакомство студентов с основами организации процесса сервиса и проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя при разработке дополнительных услуг на сервисных предприятиях авиатранспорта в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне;

- знакомство студентов с основами диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями при разработке новых услуг для клиентов авиапредприятий на сервисных предприятиях в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне;

- знакомство студентов с механизмом работы в контактной зоне с потребителем, с методикой консультирования, согласования вида, формы и процесса сервиса при организации рекламационной работы на сервисных предприятиях в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне;

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

Дисциплина «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне»обеспечивает подготовку выпускника к сервисному виду профессиональной деятельности.

**2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО**

Дисциплина «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне» представляет собой дисциплину, относящуюся к Вариативной части дисциплин.

Дисциплина «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне» базируется на результатах обучения, полученных при изучении дисциплины: «Введение в профессию», «Роль и место услуг в современной экономике», «Сервисная деятельность на воздушном транспорте», «Технические средства предприятий сервиса», «Проектирование процесса оказания услуг в сервисе», «Сервис в грузовых и пассажирских перевозках на воздушном транспорте», «Инвестиционный анализ инновационных проектов в сервисе».

Дисциплина «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне» является обеспечивающей для дисциплин: «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в аэропорту», «Технико-экономическое обоснование инвестиционных и инновационных проектов».

Дисциплина изучается в 6 семестре.

3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

| Перечень и код компетенций | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине |
| --- | --- |
| Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса (ОПК-1) | Знать:  - современные технологические новации и современное программное обеспечение в сфере организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне;  Уметь:  - разрабатывать технологические новации и современное программное обеспечение в сфере организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне;  Владеть:  - навыками разработки технологических новации и современного программного обеспечения в сфере организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. |
| Готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2) | Знать:  - технологии процесса сервиса на воздушном транспорте и особенности развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя на сервисных предприятиях авиатранспорта в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне;  Уметь:  - разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя на сервисных предприятиях авиатранспорта в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне;  Владеть:  - навыками разработки технологий процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя на сервисных предприятиях в сфере воздушного транспорта в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. |
| Готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3) | Знать:  - основы организации процесса сервиса и проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя при разработке дополнительных услуг на сервисных предприятиях авиатранспорта в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне;  Уметь:  - организовывать процесс сервиса и проведение выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя при обеспечении процесса сервиса на сервисных предприятиях авиатранспорта в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне;  Владеть:  - навыками организации процесса сервиса и проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя на сервисных предприятиях авиатранспорта в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. |
| Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов (ОПК – 4) | Знать:  - основы исследования рынка, организации продажи и продвижение сервисных продуктов на сервисных предприятиях авиатранспорта;  Уметь:  - проводить исследования рынка, организации продажи и продвижение сервисных продуктов на сервисных предприятиях авиатранспорта;  Владеть:  - навыками организации исследования рынка, организации продажи и продвижение сервисных продуктов на сервисных предприятиях авиатранспорта; |
| Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности (ОПК-7) | Знать:  - основы безопасности обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности на сервисных предприятиях авиатранспорта в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне;  Уметь:  - организовать безопасное обслуживание потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности на сервисных предприятиях авиатранспорта в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне;  Владеть:  - навыками организации безопасного обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности на сервисных предприятиях авиатранспорта в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне. |
| Способен к предоставлению услуг, интернет-продвижению услуг организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, к организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм (ПК-1) | Знать:  - основы предоставления услуг на сервисных предприятиях авиатранспорта, интернет-продвижения услуг организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, знать основы организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в аэропорту и на воздушном судне;  Уметь:  - организовать интернет-продвижения услуг организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, уметь организовать процесс обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в аэропорту и на воздушном судне;  Владеть:  - навыками организации интернет-продвижения услуг организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями и организовать процесс обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в аэропорту и на воздушном судне; |
| Способен применять технологии обслуживания с учетом запросов потребителей и с использованием клиентоориентированных технологий (ПК-2) | Знать:  - технологии обслуживания с учетом запросов потребителей и с использованием клиентоориентированных технологий на сервисных предприятиях авиатранспорта;  Уметь:  - разрабатывать технологии обслуживания с учетом запросов потребителей и с использованием клиентоориентированных технологий в аэропорту и на воздушном судне;  Владеть:  - навыками разработки технологий обслуживания с учетом запросов потребителей и с использованием клиентоориентированных технологий в аэропорту и на воздушном судне; |
| Способен обеспечивать формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей и соответствия стандартам качества (ПК-3) | Знать:  - основы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей и соответствия стандартам качества на сервисных предприятиях авиатранспорта;  Уметь:  - формировать и внедрять корпоративные стандарты и регламенты процессов обслуживания потребителей и соответствия стандартам качества на сервисных предприятиях авиатранспорта;  Владеть:  - навыками формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процесса обслуживания потребителей и соответствия стандартам качества на сервисных предприятиях авиатранспорта; |
| Способен осуществлять организационное обеспечение процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта (ПК-4) | Знать:  - организационное обеспечение процесса сервисного обслуживания, планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в сфере транспорта;  Уметь:  - осуществлять организационное обеспечение процесса сервисного обслуживания, планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в сфере транспорта;  Владеть:  - навыками организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в сфере транспорта; |

4 Содержание дисциплины

Тема 1. Основные тенденции на современном авиарынке

Цель, задачи, объект и предмет курса, результаты обучения и формируемые компетенции, формы контроля знаний, умений и навыков студентов. Основные понятия курса. Состояние современного авиарынка. Современное состояние сферы услуг в России. Основные тенденции развития сферы сервиса на воздушном транспорте на современном этапе развития общества. Технологии процесса сервиса на воздушном транспорте и особенности развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя на сервисных предприятиях авиатранспорта в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения). Основы организации процесса сервиса и проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя при разработке дополнительных услуг на сервисных предприятиях авиатранспорта в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения).

Тема 2. Сущность и роль сервиса на воздушном транспорте

Роль и значение сервиса на воздушном транспорте. Сущность сервиса на воздушном транспорте. Экономическая сущность сервиса на воздушном транспорте. Современные требования к сервису на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

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

Нормативно-правовая база в сфере воздушного транспорта. Нормативно-правовая база в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте. Руководящие документы организаций ИКАО и ИАТА в области обслуживания пассажиров. Законодательство РФ в области обслуживания пассажиров (для самостоятельного изучения).

Тема 4. Услуги, предоставляемые пассажирам в аэропорту

Услуги в сфере воздушного транспорта. Классификация услуг в аэропорту. Организация услуг в аэропорту. Основные требования к предоставлению услуг пассажирам в аэропорту. Основы организации контактной зоны сервисных предприятий на воздушном транспорте. Механизм работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и процесса сервиса при организации рекламационной работы на сервисных предприятиях в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения).

Тема 5. Неавиационная сервисная деятельность в аэропорту

Понятие неавиационной деятельности. Понятие неавиационной сервисной деятельности в аэропортовом комплексе. Организация неавиационной деятельности аэропорта. Особенности организации неавиационной деятельности аэропорта. Особенности организации неавиационной сервисной деятельности в аэропортовом комплексе (для самостоятельного изучения).

Тема 6. Правовые механизмы взаимодействия аэропорта и сервисной компании

Понятие сервисной компании. Направления взаимодействия аэропорта и сервисной компании. Правовые инструменты взаимодействия аэропорта и сервисной компании. Договорные отношения между аэропортом и сервисной компанией. Договор аренды. Договор концессии (для самостоятельного изучения).

**Тема 7. Услуги, предоставляемые пассажирам на борту воздушного судна**

Услуги пассажирам. Услуги пассажирам на борту воздушного судна. Сервисные компании, оказывающие услуги пассажирам в сфере воздушного транспорта. Классификация услуг, оказываемых пассажирам в аэропорту. Классификация услуг, оказываемых пассажирам на борту воздушного судна. Требования к услугам, предоставляемым на борту воздушного судна (для самостоятельного изучения).

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

Организационно-функциональная структура авиапредприятия по оказанию услуг пассажирам. Служба сервиса в аэропортовом комплексе. Служба бортпроводников, как одна из форм обслуживания пассажиров на борту воздушного судна. Обслуживающие подразделения производственной службы сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

**Тема 9. Организация информационно-справочного обслуживания пассажиров воздушного транспорта**

Понятие информационно-справочного обслуживания клиентов. Роль информационного обслуживания, как одного из элементов сервисной деятельности на воздушном транспорте. Виды информационного обслуживания аэропорта. Виды информационного обслуживания в авиакомпании. Сервисные компании, оказывающие информационно-справочные услуги пассажирам в сфере воздушного транспорта. Основы диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями при разработке новых услуг для клиентов авиапредприятий на сервисных предприятиях в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне (для самостоятельного изучения).

Тема 10. Организация предоставления услуг особым категориям пассажиров

Понятие особых категорий пассажиров. Особые категории пассажиров на воздушном транспорте. Обслуживание не сопровождаемых детей. Обслуживание пожилых людей. Обслуживание людей с ограниченной подвижностью и т.д.

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

История развития организации бортового питания (для самостоятельного изучения). Организация бортового питания в предполетной зоне. Организация бортового питания на борту воздушного судна. Основные сертификационные требования, предъявляемые к организациям, осуществляющим деятельность по предоставлению бортового питания. бортового питания.

Тема 12. Авиационные альянсы, как особая форма обслуживания пассажиров

Понятие глобальных авиаальянсов. Причины возникновения глобальных авиаальянсов. Задачи, стоящие перед глобальными авиаальянсами. Услуги авиакомпаний, состоящих в глобальных авиационных альянсах (для самостоятельного изучения).

Тема 13. Представительство авиакомпании как элемент оказания сервисных услуг авиапассажирам

Понятие представительства авиакомпании. Функции представительства авиакомпании. Структура представительства авиакомпании. Иностранное представительство авиакомпании (для самостоятельного изучения).

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

Понятие и задачи рекламационной работы на воздушном транспорте. Сервисные деятельность по оказанию рекламационных услуг пассажирам в сфере воздушного транспорта. Организация деятельности авиакомпаний в области рекламаций и жалоб пассажиров. Роль представительства авиакомпании и службы рекламации в обеспечении качества обслуживания пассажиров (для самостоятельного изучения).

Тема 15. Услуги, предоставляемые пассажирам авиакомпаниями – лоукост

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

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

Понятие чартерной перевозки. Особенности организации пассажиров на чартерных рейсах. Особенности обслуживания пассажиров на чартерных рейсах. Понятие «деловой авиации» (для самостоятельного изучения). Особенности организации обслуживания пассажиров бизнес-класса в аэропорту. Особенности обслуживания пассажиров бизнес-класса на борту воздушного судна.

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

Маркетинг организации и оказания сервисных услуг. Маркетинг современных авиакомпаний. Особенности маркетинга на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Понятие «бренд авиакомпании». Понятие «бренд аэропорта».

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

Сегментация услуг в сфере воздушного транспорта. Специфика сегментации пассажиров на авиарынке. Разработка услуг для различных сегментов пассажирского спроса (для самостоятельного изучения). Разработка услуг для маломобильных групп пассажиров.

Тема 19. Обслуживание VIP-пассажиров на воздушном транспорте

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

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

Основные требования, к персоналу, участвующему в обслуживании пассажиров. Нормативные и законодательные документы в области сервиса на воздушном транспорте при обслуживании пассажиров. Формальности в авиационной отрасли, которые необходимо знать персоналу при облуживании авиапассажиров.

**4.1 Практические занятия**

| Номер темы дисциплины | Тематика практических занятий | Трудоемкость (часы) |
| --- | --- | --- |
| 1 | Практическое занятие № 1. «Современное состояние мирового авиарынка». | 2 |
| 1 | Практическое занятие № 2. «Состояние авиарынка в России». | 2 |
| 2 | Практическое занятие № 3. «Экономическая сущность сервиса на воздушном транспорте». | 2 |
| 2 | Практическое занятие № 4. «Сервис на воздушном транспорте в условиях рыночной экономики». | 2 |
| 3 | Практическое занятие № 5. «Нормативно-правовая база сервиса на воздушном транспорте». | 2 |
| 3 | Практическое занятие № 6. «Проблемы правового регулирования сервиса на воздушном транспорте в России». | 2 |
| 4 | Практическое занятие № 7. «Услуги в аэропортах России и зарубежных аэропортах » | 2 |
| 5 | Практическое занятие № 8. «Организация неавиационной деятельности». | 2 |
| 6 | Практическое занятие № 9. «Правовая основа взаимодействия аэропорта и сервисной компании». | 2 |
| 6 | Практическое занятие № 10. «Проблемы законодательства РФ в области взаимодействия аэропорта и сервисной компании». | 2 |
| 7 | Практическое занятие № 11. «Услуги российских и зарубежных авиакомпаний». | 2 |
| 8 | Практическое занятие № 12. «Организация работы службы сервиса авиакомпании». | 2 |
| 9 | Практическое занятие № 13. «Информационно-справочное обслуживание пассажиров в аэропорту». | 2 |
| 10 | Практическое занятие № 14. «Обслуживание особых категорий пассажиров в аэропорту и на боту воздушного судна». | 2 |
| 11 | Практическое занятие № 15. «Организация бортпитания пассажиров». | 2 |
| 12 | Практическое занятие № 16. «Услуги авиаальянсов. Мильные программы». | 2 |
| 13 | Практическое занятие № 17. «Представительство авиакомпании как сервис традиционных авиакомпаний». | 2 |
| 14 | Практическое занятие № 18. «Служба рекламации на воздушном транспорте» | 2 |
| 15 | Практическое занятие № 19. «Бизнес-модель лоукост – авиакомпаний». | 2 |
| 16 | Практическое занятие № 20. «Сервис при чартерной перевозке». | 2 |
| 17 | Практическое занятие № 21. «Маркетинг услуг в современной авиакомпании». | 2 |
| 18 | Практическое занятие № 22. «Обслуживание различных сегментов пассажиров современными авиакомпаниями». | 2 |
| 19 | Практическое занятие № 23. Особенности при обслуживании VIP-пассажиров на воздушном транспорте. | 2 |
| 20 | Практическое занятие № 24. Основные требования к персоналу, участвующему в обслуживании пассажиров на воздушном транспорте. | 2 |
| Итого по дисциплине | | 48 |

4.2 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

4.3 Самостоятельная работа

| Номер темы дисциплины | Виды самостоятельной работы | Трудоемкость (часы) |
| --- | --- | --- |
| 1 | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Основные тенденции на современном авиарынке».  Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 3, 4, 7, 10, 12, 13].  2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.  3. Подготовка к устному опросу. | 6 |
| 2 | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Сущность и роль сервиса на воздушном транспорте»  Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 6, 9, 12].  2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.  3. Подготовка к устному опросу. | 6 |
| 3 | 1. Изучение теоретического материала по теме:«Нормативно-правовая база, регулирующая организацию сервиса на воздушном транспорте.   Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 4, 7, 10, 12].  2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.  3. Подготовка к устному опросу. | 6 |
| 4 | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Услуги, предоставляемые пассажирам в аэропорту».  Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 6, 8, 13].  2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.  3. Подготовка к устному опросу. | 6 |
| 5 | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Неавиационная сервисная деятельность в аэропорту»  Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5, 9, 11, 13].  2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.  3. Подготовка к устному опросу. | 8 |
| 6 | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Правовые механизмы взаимодействия аэропорта и сервисной компании»  Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 4, 6, 8, 11, 13].  2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.  3. Подготовка к устному опросу. | 6 |
| 7 | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Услуги, предоставляемые пассажирам на борту воздушного судна».  Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 7, 8, 10, 12, 13].  2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.  3. Подготовка к устному опросу. | 6 |
| 8 | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Организационно-функциональная структура авиапредприятия по производству и реализации услуг пассажирам»  Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 6, 8, 10,13].  2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.  3. Подготовка к устному опросу. | 6 |
| 9 | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Организация информационно-справочного обслуживания пассажиров воздушного транспорта».  Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 3, 6, 7, 9, 11, 13].  2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.  3. Подготовка к устному опросу. | 6 |
| 10 | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Организация предоставления услуг особым категориям пассажиров».  Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5, 7, 9, 11, 12].  2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.  3. Подготовка к устному опросу. | 6 |
| 11 | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Бортпитание, как вид сервисного обслуживания на борту воздушного судна и требования к его организации» .  Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 3, 4, 7, 8, 10, 12, 13].  2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.  3. Подготовка к устному опросу. | 6 |
| 12 | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Авиационные альянсы, как особая форма обслуживания пассажиров»  Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 8, 9,10, 12].  2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.  3. Подготовка к устному опросу. | 6 |
| 13 | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Представительство авиакомпании, как элемент оказания сервисных услуг авиапассажирам»  Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 4, 6,8,10,12].  2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.  3. Подготовка к устному опросу. | 6 |
| 14 | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Рекламационная работа, как элемент организации и оказания сервисных услуг авиакомпанией»  Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 6, 8,10].  2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.  3. Подготовка к устному опросу. | 6 |
| 15 | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Услуги, предоставляемые пассажирам авиакомпаниями – лоукост».  Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 4, 7, 9, 11,13].  2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.  3. Подготовка к устному опросу.  4. Подготовка к круглому столу. | 6 |
| 16 | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Обслуживание пассажиров при чартерной перевозке и услуги деловой авиации»  Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 6, 7, 9, 13 ].  2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.  3. Подготовка к устному опросу. | 6 |
| 17 | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Маркетинг организации и оказания сервисных услуг авиакомпанией»  Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 7,10,13].  2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.  3. Подготовка к устному опросу. | 6 |
| 18 | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Сегментация услуг на рынке в транспортной сфере, в том числе на рынке авиаперевозок».  Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 6, 9, 12,13].  2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.  3. Подготовка к устному опросу. | 6 |
| 19 | 1. Изучение теоретического материала по теме:   «Обслуживание VIP-пассажиров на воздушном транспорте».  Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5,6,8,10,12].  2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.  3. Подготовка к устному опросу. | 6 |
| 20 | 1. Изучение теоретического материала по теме: Основные требования к персоналу, участвующему в обслуживании пассажиров на воздушном транспорте.  Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 7, 9,10,11,13].  2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.  3. Подготовка к устному опросу. | 6 |
| Итого по дисциплине | | 120 |

4.4 Курсовые работы

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

**5 Образовательные и информационные технологии**

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

В рамках изучения дисциплины предполагается использовать следующие образовательные технологии.

Входной контроль предназначен для выявления уровня усвоения компетенций обучающимся, необходимых перед изучением дисциплины.

Традиционная лекция составляет основу теоретического обучения в рамках дисциплины и направлена на систематизированное изложение накопленных и актуальных научных знаний. Лекция предназначена для раскрытия состояния и перспектив развития сервисных знаний в современных условиях. На лекции концентрируется внимание обучающихся на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулируется их активная познавательная деятельность.

Ведущим методом в лекции выступает устное изложение учебного материала, который сопровождается одновременной демонстрацией слайдов, созданных в среде PowerPoint, при необходимости привлекаются открытые Интернет-ресурсы, а также демонстрационные и наглядно-иллюстрационные материалы и практические примеры.

Практические занятия по дисциплине проводятся в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель практических занятий – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки дисциплины «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне». Практические занятия предназначены для более глубокого освоения и анализа тем, изучаемых в рамках данной дисциплины. В процессе проведения практического занятия организуются публичные выступления студентов перед аудиторией, способствующие развитию у них умения сопоставлять данные разных источников и обобщать их, умения связывать теоретические положения дисциплины «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне» с конкретными ситуациями. Рассматриваемые в рамках практического занятия задачи, ситуации, примеры и проблемы имеют профессиональную направленность и содержат элементы, необходимые для формирования компетенций в рамках подготовки бакалавра по направлению «Сервис». Главным содержанием практического занятия является индивидуальная практическая работа каждого студента.

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

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

Самостоятельная работа студента является составной частью учебной работы. Ее основной целью является формирование навыка самостоятельного приобретения знаний по некоторым не особо сложным вопросам теоретического курса, закрепление и углубление полученных знаний, самостоятельная работа со справочниками, периодическими изданиями и научно-популярной литературой, в том числе находящимися в глобальных компьютерных сетях. Самостоятельная работа подразумевает выполнение учебных заданий, в том числе и индивидуальных, получаемых студентом после каждого занятия. Все задания, выносимые на самостоятельную работу, выполняются студентом либо в конспекте, либо на отдельных листах формата А4 (по указанию преподавателя). Контроль выполнения заданий, выносимых на самостоятельную работу, осуществляет преподаватель.

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

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

Фонд оценочных средств для текущего контроля включает: вопросы для устных опросов и темы для сообщений.

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

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

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

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

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

7 Балльно - рейтинговая оценка текущего контроля успеваемости и знаний студентов

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

| Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций | Количество баллов | | Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра) | При-меча-ние |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Мини-мальное  значение | Макси-мальное значение |
| Аудиторные занятия |  | | | |
| Лекция 1 (Тема 1) | 0,5 | 1 | 1 |  |
| Практическое занятие 1 | 1,5 | 1,6 | 1 | УО,  Сщ |
| Практическое занятие 2 | 1,5 | 1,6 | 2 | УО,  Сщ |
| Лекция 2 (Тема 2) | 0,5 | 1 | 2 | ― |
| Практическое занятие 3 | 1,5 | 4,4 | 2 | УО, Сщ,  КС |
| Лекция 3 (Тема 2) | 0,5 | 1 |  |  |
| Практическое занятие 4 | 1,5 | 1,6 | 3 | УО, Сщ |
| Лекция 4 (Тема 3) | 3 | 1 | 3 | ― |
| Практическое занятие 5 | 1,6 | 1,6 | 3 | УО, Сщ |
| Лекция 5 (Тема 3) | 0,5 | 1 | 4 | ― |
| Практическое занятие 6 | 1,2 | 1,6 | 5 | УО, Сщ |
| Лекция 6 (Тема 4) | 0,5 | 1 | 4 | ― |
| Практическое занятие 7 | 1,2 | 1,6 | 5 | УО, Сщ |
| Лекция 7 (Тема 5) | 0,5 | 1 | 5 | ― |
| Практическое занятие 8 | 1,2 | 1,6 | 6 | УО, Сщ |
| Лекция 8 (Тема 6) | 0,5 | 1 | 6 | ― |
| Практическое занятие 9 | 1,2 | 1,6 | 6 | УО, Сщ |
| Практическое занятие 10 | 1,2 | 1,6 | 6 | УО, Сщ |
| Лекция 9 (Тема 7) | 0,5 | 1 | 7 | ― |
| Практическое занятие 11 | 1,2 | 1,6 | 6 | УО, Сщ |
| Лекция 10 (Тема 8) | 0,5 | 1 | 7 | ― |
| Практическое занятие 12 | 1,2 | 1,6 | 7 | УО, Сщ |
| Лекция 11 (Тема 9) | 0,5 | 1 | 8 | ― |
| Практическое занятие 13 | 1,2 | 1,6 | 7 | УО, Сщ |
| Лекция 12 (Тема 10) | 0,5 | 1 | 8 | ― |
| Практическое занятие 14 | 1,2 | 1,6 | 9 | УО, Сщ |
| Лекция 13 (Тема 11) | 0,5 | 1 | 9 | ― |
| Практическое занятие 15 | 1,2 | 1,6 | 10 | УО, Сщ |
| Лекция 14 (Тема 12) | 0,5 | 1 | 10 | ― |
| Практическое занятие 16 | 1,3 | 1,6 | 11 | УО, Сщ |
| Лекция 15 (Тема 13) | 0,5 | 1 | 10 | ― |
| Практическое занятие 17 | 1,2 | 1,6 | 11 | УО, Сщ |
| Лекция 16 (Тема 14) | 0,5 | 1 | 11 | ― |
| Практическое занятие 18 | 1,2 | 1,6 | 11 | УО, Сщ |
| Лекция 17 (Тема 15) | 0,5 | 1 | 11 | ― |
| Практическое занятие 19 | 1,2 | 4 | 12 | УО, Сщ,  КС |
| Лекция 18 (Тема 16) | 0,5 | 1 | 12 | ― |
| Практическое занятие 20 | 1,2 | 1,6 | 12 | УО, Сщ |
| Лекция 19 (Тема 17) | 0,5 | 1 | 13 | ― |
| Лекция 20 (Тема 17) | 0,5 | 1 | 13 | ― |
| Практическое занятие 21 | 1,2 | 4 | 14 | УО, Сщ,  КС |
| Лекция 21 (Тема 18) | 0,5 | 1 | 14 | ― |
| Практическое занятие 22 | 1,2 | 1,6 | 14 | УО, Сщ |
| Лекция 22 (Тема 18) | 0,5 | 1 | 15 | ― |
| Лекция 23 (Тема 19) | 0,5 | 1 | 15 | ― |
| Практическое занятие 23 | 1,2 | 1,6 | 15 | УО, Сщ |
| Лекция 24 (Тема 20) | 0,5 | 1 | 16 | ― |
| Практическое занятие 24 | 1,2 | 1,6 | 16 | УО, Сщ |
| **Итого по обязательным видам занятий** | **45** | **70** | ― | ― |
| **Экзамен** | **15** | **30** | ― | ― |
| **Итого по дисциплине** | **60** | **100** | ― | ― |
| **Премиальные виды деятельности**  **(для учета при определении рейтинга)** | ― | ― | ― | ― |
| Участие в конференции по темам дисциплины | ― | 10 | ― | ― |
| Научная публикация по темам дисциплины | ― | 10 | ― | ― |
| **Итого дополнительно премиальных баллов** | ― | **20** | ― | ― |
| **Всего по дисциплине для рейтинга** | ― | **120** | ― | ― |
| **Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для зачета с оценкой по «академической» шкале** | | | | |
| **Количество баллов по БРС** | **Оценка (по «академической» шкале)** | | | |
| 90 и более | 5 – «отлично» | | | |
| 75-89 | 4 – «хорошо» | | | |
| 60-74 | 3 – «удовлетворительно» | | | |
| менее 60 баллов | 2 - «не удовлетворительно» | | | |

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

Посещение лекционного занятия обучающимся оценивается в 0,5 балла. Ведение лекционного конспекта – 0,2 балла. Активное участие в обсуждении дискуссионных вопросов в ходе лекции – до 0,3 балла.

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается в 1,2 балла (с 1 по 5 практическое занятие – до 1,6 баллов). Сообщение – до 0,34 балла (по 1, 2, 24 практическим занятиям – до 0,15 баллов). Устный опрос – до 0,1 баллов. Участие в обсуждении вопросов круглого стола – до 0,19 баллов.

**8.1 Темы курсовых работ по дисциплине**

Написание курсовой работы по дисциплине не предусмотрено.

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

Вопросы входного контроля по дисциплине «Введение в профессию»:

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

Вопросы входного контроля по дисциплине «Роль и место услуг в современной экономике»:

1. Сервис в информационном обществе.
2. Стратегия развития информационного общества в России.
3. Сущность общественного производства, определение и взаимосвязь материального и нематериального производства.

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

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

Вопросы входного контроля по дисциплине «Проектирование процесса оказания услуг в сервисе»:

1. Определение сервиса в контексте практического применения на воздушном транспорте.
2. Значение понятий «предприятие», «организация», «корпорация», «фирма».
3. Цели и признаки предприятий сервиса в сфере воздушного транспорта.

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

1. Аэропорт и аэропортовые зоны, субъекты деятельности на территории аэропорта.
2. Классификация аэропортов.
3. Технические средства, техническое оборудование аэропорта.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Сервис в грузовых и пассажирских перевозках на воздушном транспорте»:

* 1. Понятие организации сервиса на воздушном транспорте.
  2. Организация сервиса в грузовых перевозках на воздушном транспорте.
  3. Организация сервиса в пассажирских перевозках на воздушном транспорте.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Инвестиционный анализ инновационных проектов в сервисе»:

1. Инновационные проекты в сервисе.

2. Этапы инвестиционного анализа.

3. Последовательность инвестиционного анализа в сервисе.

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

| Дескрипторы | Этапы формирования компетенции | Показатели |
| --- | --- | --- |
|
| Знать | Технологии процесса сервиса на воздушном транспорте и особенности развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;  Основы организации процесса сервиса и проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя на предприятиях авиатранспорта;  Теоретические основы диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями на авиапредприятиях;  Механизм работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и процесса сервиса на авиапредприятии. | Знание ключевых категорий технологии процесса сервиса на воздушном транспорте и особенности развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя на предприятиях авиатранспорта;  Теоретические основы организации процесса сервиса и проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя при разработке дополнительных услуг на предприятиях авиатранспорта;  Теоретические основы диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями при разработке новых услуг для клиентов авиапредприятий;  Механизм работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и процесса сервиса при организации рекламационной работы авиапредприятия. |
| Уметь | Разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя на авиатранспорте;  Организовывать процесс сервиса и проведение выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя на авиатранспорте;  Диверсифицировать сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями;  Выполнять работу в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и процесса сервиса авиапредприятия. | Разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя на предприятиях авиатранспорта;  Организовывать процесс сервиса и проведение выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя при обеспечении процесса сервиса на предприятиях авиатранспорта;  Диверсифицировать сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями при разработке новых услуг для клиентов авиапредприятий;  Выполнять работу в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и процесса сервиса при организации рекламационной работы авиапредприятия. |
| Владеть | Навыками разработки технологий процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;  Навыками организации процесса сервиса и проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя на предприятиях авиатранспорта;  Навыками диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями на авиапредприятиях;  Навыками работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и процесса сервиса на авиапредприятии. | Навыками разработки технологий процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя на воздушном транспорте;  Навыками организации процесса сервиса и проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя на предприятиях авиатранспорта;  Навыками диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями при разработке новых услуг для клиентов авиапредприятий;  Навыками работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и процесса сервиса при организации рекламационной работы авиапредприятия. |

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

Неудовлетворительной сдачей экзамена считается оценка менее 15 баллов. При неудовлетворительной сдаче экзамена или неявке по неуважительной причине на экзамен составляющая приравнивается к нулю. В этом случае студент в установленном в СПбГУ ГА порядке обязан пересдать экзамен.

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

Ответы на вопросы оцениваются следующим образом:

*1 балл*: отсутствие продемонстрированных знаний и компетенций в рамках образовательного стандарта (нет ответа на вопрос) или отказ от ответа;

*2 балла*: нет удовлетворительного ответа на вопрос, демонстрация фрагментарных знаний в рамках образовательного стандарта, незнание лекционного материала;

*3 балла*: нет удовлетворительного ответа на вопрос, много наводящих вопросов, отсутствие ответов по основным положениям вопроса, незнание лекционного материала;

*4 балла*: ответ удовлетворительный, оценивается как минимально необходимые знания по вопросу, при этом показано хотя бы минимальное знание всех разделов вопроса в пределах лекционного материала. При этом студентом демонстрируется достаточный объем знаний в рамках образовательного стандарта;

*5 баллов*: ответ удовлетворительный, достаточные знания в объеме рабочей программы, ориентированные на воспроизведение; использование научной (технической) терминологии, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать выводы;

*6 баллов*: ответ удовлетворительный, студент ориентируется в основных аспектах вопроса, демонстрирует полные и систематизированные знания в объеме рабочей программы;

*7 баллов*: ответ хороший, но студент демонстрирует систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам рабочей программы, но требовались наводящие вопросы;

*8 баллов*: ответ хороший, ответом достаточно охвачены все разделы вопроса, единичные наводящие вопросы, студент демонстрирует способность самостоятельно решать сложные проблемы в рамках рабочей программы;

*9 баллов*: систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам рабочей программы; студент демонстрирует способность;

*10 баллов*: ответ на вопрос полный, не было необходимости в дополнительных (наводящих вопросах); студент показывает систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам рабочей программы, самостоятельно и творчески решает сложные проблемы в нестандартной ситуации в рамках рабочей программы, а также демонстрирует знания по проблемам, выходящим за ее пределы.

Решение заданий оценивается следующим образом:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Тема 1. Основные тенденции на современном авиарынке

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Цель, задачи, объект и предмет курса, результаты обучения и формируемые компетенции, формы контроля знаний, умений и навыков студентов.
2. Основные понятия курса.
3. Состояние современного авиарынка.
4. Современное состояние сферы услуг в России.

*Примерные темы сообщений*

1. Основные тенденции развития сферы сервиса на воздушном транспорте на современном этапе развития общества.
2. Технологии процесса сервиса на воздушном транспорте и особенности развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя на предприятиях авиатранспорта.
3. Основы организации процесса сервиса и проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя при разработке дополнительных услуг на предприятиях авиатранспорта.

Тема 2. Сущность и роль сервиса на воздушном транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Роль и значение сервиса на воздушном транспорте.
2. Сущность сервиса на воздушном транспорте.

*Примерные темы сообщений*

1. Экономическая сущность сервиса на воздушном транспорте.
2. Современные требования к сервису на воздушном транспорте.
3. Диверсификация сервисной деятельности на воздушном транспорте в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

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

*Примерные темы сообщений*

1. Руководящие документы организаций ИКАО и ИАТА в области обслуживания пассажиров.
2. Законодательство РФ в области обслуживания пассажиров.
3. Нормативно-правовые аспекты диверсификации сервисной деятельности на воздушном транспорте в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.

Тема 4. Услуги, предоставляемые пассажирам в аэропорту

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Услуги в сфере воздушного транспорта.
2. Классификация услуг в аэропорту.
3. Организация услуг в аэропорту.

*Примерные темы сообщений*

1. Основные требования к предоставлению услуг пассажирам в аэропорту.
2. Основы организации контактной зоны сервисных предприятий на воздушном транспорте.
3. Механизм работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и процесса сервиса при организации рекламационной работы авиапредприятия.

Тема 5. Неавиационная сервисная деятельность в аэропорту

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие неавиационной деятельности.
2. Понятие неавиационной сервисной деятельности в аэропортовом комплексе.

*Примерные темы сообщений*

1. Особенности организации неавиационной деятельности аэропорта.
2. Особенности организации неавиационной сервисной деятельности в аэропортовом комплексе.
3. Механизм организации процесса неавиационного сервиса, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

Тема 6. Правовые механизмы взаимодействия аэропорта и сервисной компании

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие и направления взаимодействия аэропорта и сервисной компании.
2. Правовые инструменты взаимодействия аэропорта и сервисной компании.

*Примерные темы сообщений*

1. Договорные отношения между аэропортом и сервисной компанией.
2. Договор аренды, договор концессии.
3. Технологии процесса сервиса, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в формате взаимодействия аэропорта и сервисной компании.

Тема 7. Услуги, предоставляемые пассажирам на борту воздушного судна

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

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

*Примерные темы сообщений*

1. Классификация услуг, оказываемых пассажирам на борту воздушного судна.
2. Требования к услугам, предоставляемым на борту воздушного судна.
3. Механизм организации процесса сервиса на борту воздушного судна, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Организационно-функциональная структура авиапредприятия по оказанию услуг пассажирам.
2. Служба сервиса в аэропортовом комплексе.

*Примерные темы сообщений*

1. Служба бортпроводников, как одна из форм обслуживания пассажиров на борту воздушного судна.
2. Обслуживающие подразделения производственной службы сервиса в сфере воздушного транспорта.
3. Технологии процесса сервиса, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

Тема 9. Организация информационно-справочного обслуживания пассажиров воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

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

*Примерные темы сообщений*

1. Сервисные компании, оказывающие информационно-справочные услуги пассажирам в сфере воздушного транспорта.
2. Основы диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями при разработке новых услуг для клиентов авиапредприятий.

Тема 10. Организация предоставления услуг особым категориям пассажиров

*Перечень типовых вопросов для устного опро*са

1. Понятие особых категорий пассажиров.
2. Особые категории пассажиров на воздушном транспорте.

*Примерные темы сообщений*

1. Обслуживание не сопровождаемых детей, пожилых людей, людей с ограниченной подвижностью и т.д.
2. Обслуживание VIP – пассажиров.
3. Организация процесса сервиса, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя из числа особых категорий пассажиров.

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

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

*Примерные темы сообщений*

1. Организация бортового питания на борту воздушного судна.
2. Основные сертификационные требования, предъявляемые к организациям, осуществляющим деятельность по предоставлению бортового питания.
3. Организация процесса сервиса по предоставлению бортпитания, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

Тема 12. Авиационные альянсы, как особая форма обслуживания пассажиров

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

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

*Примерные темы сообщений*

1. Задачи, стоящие перед глобальными авиаальянсами.
2. Услуги авиакомпаний, состоящих в глобальных авиационных альянсах.
3. Диверсификации сервисной деятельности на глобальном уровне в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.

Тема 13. Представительство авиакомпании как элемент оказания сервисных услуг авиапассажирам

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

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

*Примерные темы сообщений*

1. Структура представительства авиакомпании.
2. Иностранное представительство авиакомпании.
3. Технологии процесса сервиса, в рамках представительства авиакомпании, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие и задачи рекламационной работы на воздушном транспорте.
2. Сервисные деятельность по оказанию рекламационных услуг пассажирам в сфере воздушного транспорта.

*Примерные темы сообщений*

1. Организация деятельности авиакомпаний в области рекламаций и жалоб пассажиров.
2. Роль представительства авиакомпании и службы рекламации в обеспечении качества обслуживания пассажиров.
3. Технологии процесса сервиса, в рамках рекламационной работы, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

Тема 15. Услуги, предоставляемые пассажирам авиакомпаниями – лоукост

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

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

*Примерные темы сообщений*

1. Организация обслуживания пассажиров в лоукост – авиакомпаниях.
2. Особенности обслуживания пассажиров в лоукост – авиакомпаниях.
3. Организация процесса сервиса в рамках лоукоста, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

*Типовые задания для круглого стола*

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

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

1. Понятие «лоукост» – авиакомпаний.
2. Модель бизнеса лоукост - авиакомпаний.
3. Организация обслуживания пассажиров в лоукост – авиакомпаниях.

*Участие в дискуссии, краткие выступления*:

1. Особенности обслуживания пассажиров в лоукост – авиакомпаниях.
2. Состояние современного авиарынка.
3. Основные тенденции развития сферы сервиса на воздушном транспорте на современном этапе развития общества.

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

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

*Примерные темы сообщений*

1. Понятие «деловой авиации».
2. Организация процесса сервиса пассажиров бизнес-класса, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Маркетинг организации и оказания сервисных услуг.
2. Маркетинг современных авиакомпаний.

*Примерные темы сообщений*

1. Особенности маркетинга на воздушном транспорте.
2. Понятие «бренд авиакомпании» и «бренд аэропорта».
3. Технологии процесса сервиса, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя, направленные на продвижение продукта сервиса на конкурентном рынке.

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

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

*Примерные темы сообщений*

1. Разработка услуг для различных сегментов пассажирского спроса.
2. Разработка услуг для маломобильных групп пассажиров.
3. Диверсификация сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями

Тема 19. Обслуживание VIP-пассажиров на воздушном транспорте.

*Перечень типовых вопросов для устного опроса.*

1. Особенности при обслуживании VIP-пассажиров на воздушном транспорте.
2. Основные требования при обслуживании VIP-пассажиров на воздушном транспорте.

*Примерные темы сообщений*

1. Разработка услуг для VIP-пассажиров на воздушном транспорте.
2. Программы лояльности для VIP-пассажиров на воздушном транспорте.

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

*Перечень типовых вопросов для устного опроса.*

1. Основные требования, к персоналу, участвующему в обслуживании пассажиров.
2. Нормативные и законодательные документы в области сервиса на воздушном транспорте при обслуживании пассажиров.

*Примерные темы сообщений*

1. Формальности в авиационной отрасли, которые необходимо знать персоналу при облуживании авиапассажиров.
2. Разработка нормативных и законодательных документов в области сервиса на воздушном транспорте.

**Примерный перечень вопросов к зачету с оценкой для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне»**

1. Состояние современного авиарынка.
2. Современное состояние сферы услуг в России.
3. Основные тенденции развития сферы сервиса на воздушном транспорте на современном этапе развития общества.
4. Технологии процесса сервиса на воздушном транспорте и особенности развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя на сервисных предприятиях авиатранспорта в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.
5. Основы организации процесса сервиса и проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя при разработке дополнительных услуг на предприятиях авиатранспорта в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.
6. Роль и значение сервиса на воздушном транспорте.
7. Сущность сервиса на воздушном транспорте.
8. Экономическая сущность сервиса на воздушном транспорте.
9. Современные требования к сервису на воздушном транспорте.
10. Нормативно-правовая база в сфере воздушного транспорта.
11. Нормативно-правовая база в сфере сервисной деятельности на воздушном транспорте.
12. Руководящие документы организаций ИКАО и ИАТА в области обслуживания пассажиров.
13. Законодательство РФ в области обслуживания пассажиров.
14. Услуги в сфере воздушного транспорта.
15. Классификация услуг в аэропорту.
16. Организация услуг в аэропорту.
17. Основные требования к предоставлению услуг пассажирам в аэропорту.
18. Основы организации контактной зоны сервисных предприятий на воздушном транспорте.
19. Механизм работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и процесса сервиса при организации рекламационной работы на сервисных предприятиях в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне
20. Понятие неавиационной деятельности.
21. Понятие неавиационной сервисной деятельности в аэропортовом комплексе.
22. Особенности организации неавиационной деятельности аэропорта.
23. Особенности организации неавиационной сервисной деятельности в аэропортовом комплексе.
24. Понятие и направления взаимодействия аэропорта и сервисной компании.
25. Правовые инструменты взаимодействия аэропорта и сервисной компании.
26. Договорные отношения между аэропортом и сервисной компанией.
27. Договор аренды, договор концессии.
28. Услуги пассажирам на борту воздушного судна.
29. Сервисные компании, оказывающие услуги пассажирам в сфере воздушного транспорта.
30. Классификация услуг, оказываемых пассажирам на борту воздушного судна.
31. Требования к услугам, предоставляемым на борту воздушного судна.
32. Организационно-функциональная структура авиапредприятия по оказанию услуг пассажирам.
33. Служба сервиса в аэропортовом комплексе.
34. Служба бортпроводников, как одна из форм обслуживания пассажиров на борту воздушного судна.
35. Обслуживающие подразделения производственной службы сервиса в сфере воздушного транспорта.
36. Понятие информационно-справочного обслуживания клиентов.
37. Роль информационного обслуживания, как одного из элементов сервисной деятельности на воздушном транспорте.
38. Виды информационного обслуживания аэропорта и авиакомпании.
39. Сервисные компании, оказывающие информационно-справочные услуги пассажирам в сфере воздушного транспорта.
40. Основы диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями при разработке новых услуг для клиентов авиапредприятий на сервисных предприятиях в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.
41. Понятие особых категорий пассажиров.
42. Особые категории пассажиров на воздушном транспорте.
43. Обслуживание не сопровождаемых детей, пожилых людей, людей с ограниченной подвижностью и т.д.
44. Обслуживание VIP – пассажиров.
45. История развития организации бортового питания.
46. Организация бортового питания в предполетной зоне.
47. Организация бортового питания на борту воздушного судна.
48. Основные сертификационные требования, предъявляемые к организациям, осуществляющим деятельность по предоставлению бортового питания. бортового питания.
49. Понятие глобальных авиаальянсов.
50. Причины возникновения глобальных авиаальянсов.
51. Задачи, стоящие перед глобальными авиаальянсами.
52. Услуги авиакомпаний, состоящих в глобальных авиационных альянсах.
53. Понятие представительства авиакомпании.
54. Функции представительства авиакомпании.
55. Структура представительства авиакомпании.
56. Иностранное представительство авиакомпании.
57. Понятие и задачи рекламационной работы на воздушном транспорте.
58. Сервисные деятельность по оказанию рекламационных услуг пассажирам в сфере воздушного транспорта.
59. Организация деятельности авиакомпаний в области рекламаций и жалоб пассажиров.
60. Роль представительства авиакомпании и службы рекламации в обеспечении качества обслуживания пассажиров.
61. Понятие «лоукост» – авиакомпаний.
62. Модель бизнеса лоукост- авиакомпаний.
63. Организация обслуживания пассажиров в лоукост – авиакомпаниях.
64. Особенности обслуживания пассажиров в лоукост – авиакомпаниях.
65. Понятие чартерной перевозки.
66. Особенности организации и обслуживания пассажиров на чартерных рейсах.
67. Понятие «деловой авиации».
68. Особенности организации и обслуживания пассажиров бизнес-класса.
69. Маркетинг организации и оказания сервисных услуг.
70. Маркетинг современных авиакомпаний.
71. Особенности маркетинга на воздушном транспорте.
72. Понятие «бренд авиакомпании» и «бренд аэропорта».
73. Сегментация услуг в сфере воздушного транспорта.
74. Специфика сегментации пассажиров на авиарынке.
75. Разработка услуг для различных сегментов пассажирского спроса.
76. Разработка услуг для маломобильных групп пассажиров.

Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (экзамен) по дисциплине «Организация сервиса в аэропорту и на борту воздушного судна»

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

2. Охарактеризуйте основные стратегии межличностной коммуникации в процессе обслуживания потребителей на сервисных предприятиях воздушного транспорта.

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

4. Охарактеризуйте основные психологические особенности потребителей в процессе разрешения конфликтных ситуаций на сервисных предприятиях воздушного транспорта.

5. Охарактеризуйте этапы оказания консультационных услуг потребителям на сервисных предприятиях воздушного транспорта.

9 Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

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

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

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

Задачами лекций являются:

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

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

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

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

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

Практические занятия по дисциплине «Организация сервиса в аэропорту и на борту воздушного судна» проводятся в соответствии с п. 5.4. Цели практических занятий: закрепить теоретические знания, полученные студентом на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы; приобрести начальные практические умения и навыки применения методов и инструментов исследования технических явлений, о способов и средств решения проблем организации сервиса в аэропорту и на борту воздушного судна.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Заключение

В условиях жёсткой рыночной конкуренции уже недостаточно продавать высококачественные востребованные рынком товары. Компании ведут ожесточенную схватку не только за кошелек клиентов, но и за их «ум и сердца». Именно конкурентная борьба за клиента заставляет предпринимателей улучшать сервис и снижать цену. Простая продажа уступает место обслуживанию и сервису. Лояльность клиентов становиться цениться на вес золота. Клиентский сервис – «до» и «после» продажное обслуживание или коммуникации, с целью выявления удовлетворенности клиента и его готовности «рекомендовать» – становятся конкурентными преимуществами. И, как результат этой трудной многогранной работы создание лояльной клиентской базы, привлечение новых клиентов, увеличение объема продаж и выручки.

Изучение дисциплины направлено на помощь студентам в освоение теоретических основ организации сервисной деятельности в аэропорту и на воздушном транспорте, а также получение практических навыков в области предоставления основных и дополнительных услуг пассажирам и другим группам клиентов авиапредприятий. Изучение инновационных технологий, участвующих в сервисном обслуживании потребителей транспортных услуг в современных условиях рынка, является сегодня важным компонентом образовательного стандарта.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

**а) основная литература:**

1Жильцов, 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](https://e.lanbook.com/reader/book/61076/#1). — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 21.02.2020)

2 Казакевич Т.А., Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие /  — 2-е изд., доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07804-6.  - Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/book/servisnaya-deyatelnost-423790> (дата обращения 21.02.2020)

**б) дополнительная литература:**

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

4 Хозяйственный механизм авиатранспортных предприятий: учеб. пособ. для вузов. Допущ. УМО [Текст] . Ч.1: Авиакомпании / Маслаков В.П., ред. - СПб.: Питер, 2015. – 368 с. - ISBN 978-5-496-00709-2. Количество экземпляров 107.

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

5 Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.gks.ru/> свободный доступ (дата обращения: 21.02.2020).

6 Официальный сайт Министерства финансов РФ [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.minfin.ru/ru/> свободный доступ (дата обращения: 21.02.2020).

7 Официальный сайт Федеральной налоговой службы [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.nalog.ru/> свободный доступ (дата обращения: 21.02.2020).

8 Официальный сайт Федеральной антимонопольной службы [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.fas.gov.ru/> свободный доступ (дата обращения: 21.02.2020).

9 Официальный сайт Банка России [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.cbr.ru/> свободный доступ (дата обращения: 21.02.2020).

10 Официальный сайт журнала «Вопросы экономики» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.vopreco.ru/> свободный доступ (дата обращения: 21.02.2020).

11 Официальный сайт национального исследовательского университета Высшая школа экономики [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.hse.ru/> свободный доступ (дата обращения: 21.02.2020).

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

12 Библиотека СПбГУ ГА [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru> / свободный доступ (дата обращения: 21.02.2020).

13 Российская национальная библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.nlr.ru> / свободный доступ (дата обращения: 21.02.2020)

Печатается в авторской редакции

Подписано к печати 28. 02. 2020. Формат бумаги 60х90.

Тираж 50. Уч.-изд.л.4,8. Усл.печ.л.5,0. Заказ 350. С 12

Тип. Университета ГА. 196210. С.-Петербург, ул. Пилотов, дом 38