

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САХАЛИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**Аннотация рабочей программы дисциплины
Б1. В. 11 «Сервисное обслуживание на авиатранспорте»
по направлению подготовки 43.03.02 Туризм
профиль: Международный туризм**

1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины являются - формирование у студентов нового подхода к созданию турпродукта и диверсификации предложений на международном и внутреннем рынке авиаперевозок.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1. В. 11 «Сервисное обслуживание на авиатранспорте» относится к дисциплинам вариативной части учебного плана.

Для успешного освоения курса студенты должны владеть компетенциями, полученными при изучении предыдущих дисциплин: «Экономика», «Экономика и предпринимательство в туризме».

Дисциплина Б1. В. 11 «Сервисное обслуживание на авиатранспорте» имеет межпредметные связи с такими курсами, как «Туристско-рекреационное проектирование», «Реклама и PR», «Транспортное обслуживание», «Безопасность на транспорте». Дисциплина Б1. В. ОД. 11 «Сервисное обслуживание на авиатранспорте» является отдельным, самостоятельным модулем.

Дисциплина Б1. В. 11 «Сервисное обслуживание на авиатранспорте» ориентирована на изучение особенностей процесса обслуживания на авиатранспорте, основ формирования мировых авиационных альянсов, их видов, особенностей систем лояльности для пассажиров и тд.

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Процесс изучения дисциплины Б1. В. 11 «Сервисное обслуживание на авиатранспорте» направлен на формирование элементов следующих профессиональных компетенций в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению:

- способностью использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии **(ПК-12)**;
- способностью к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов **(ПК-13)**.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- основные понятия об авиационных транспортных услугах;
- особенности обслуживания на авиационном транспорте;
- особенности рисков и страхования туристов на транспорте;
- правовое обеспечение транспортных услуг в туризме.

Уметь:

- осуществлять планирование (бизнес-планирование) транспортного обеспечения в туристском предприятии;
- осуществлять взаимодействие с транспортными предприятиями и заключать международные соглашения по перевозкам туристов.

Владеть:

- организацией безопасности туристов при перевозках различными видами транспорта;
- умением формирования экономической рентабельности турпредприятия за счет транспортных услуг;
- знаниями о правилах и формах взаимодействия перевозок туристов на различных видах транспорта;
- знаниями об особенностях чартерных перевозок, бронирования транспорта, аренде автомобилей;
- навыками об автоматизированных системах сервиса на транспорте.

4. Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет __2__ зачетных единицы, __72__ часа.

№ п/п	Раздел Дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
СЕРВИСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НА АВИАТРАНСПОРТЕ				лек	пр	СРС	Зачет
1	Тема 1. Сущность понятия «глобальный (мировой) авиационный альянс»: общая характеристика, виды мировых авиационных альянсов, история создания.	8		2			
2	Тема 2. Мировые авиационные альянсы: положительные и отрицательные стороны, общие требования к авиакомпаниям.	8		2			
	Тема 3. Общая характеристика мирового авиационного альянса Staralliance.	8		2	4	6	Электронная презентация по теме исследования
3	Тема 4. Общая характеристика мирового авиационного альянса Oneworld.	8		2	4	6	Электронная презентация по теме исследования
4	Тема 5. Общая характеристика мирового авиационного альянса Skyteam.	8		2	4	6	Электронная презентация по теме исследования
5	Тема 6. Консалтинговая компания «SKYTRAX» - международная организация в области оценки сервиса воздушного пассажирского транспорта.	8		2			
6	Тема 7. Характеристика международной организации гражданской авиации «ИКАО» и международной ассоциации воздушного транспорта «ИАТА».	8		2			
7	Тема 8. Бонусные программы авиакомпаний, входящих в мировой авиационный альянс. Основные привилегии пассажиров элитных статусов.	8		2	2	2	Электронная презентация по теме исследования
8	Тема 9. Международные аэропорты мира: Инчхон, Гонконг, Бангкок, Чанги.	8			2	6	Электронная презентация по теме исследования

9	Тема 10. Классы обслуживания авиапассажиров.	8		2			
10	Тема 11. Общая характеристика современных систем бронирования. Основы работы в системах бронирования авиабилетов.	8		2			
11	Тема 12. Организация питания на борту воздушного судна. Виды питания. Международные коды бронирования.	8			2	6	Электронная презентация по теме исследования
	Итого			20	20	32	ЗАЧЕТ

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1. Ильина Е.Н. Менеджмент транспортных услуг: авиационные перевозки в туризме [Электронный ресурс] : учебник / Е.Н. Ильина. — Электрон. текстовые данные. — М. : Советский спорт, 2017. — 144 с. — 978-5-9718-0210-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/40804.html>
2. Джон Шоул Первоклассный сервис как конкурентное преимущество [Электронный ресурс] / Шоул Джон. — Электрон. текстовые данные. — М. : Альпина Паблишер, 2016. — 347 с. — 978-5-9614-5454-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/48430.html>
3. Кашникова К.В. Сервис в России. Десятка самых популярных услуг [Электронный ресурс] / К.В. Кашникова, А.В. Палагина. — Электрон. текстовые данные. — М. : ГроссМедиа, 2017. — 151 с. — 978-5-476-00627-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/943.html>
4. Изадор Шарп Философия гостеприимства Four Seasons: Качество, сервис, культура и бренд [Электронный ресурс] : качество, сервис, культура и бренд / Шарп Изадор, Филлипс Алан. — Электрон. текстовые данные. — М. : Альпина Паблишер, 2016. — 368 с. — 978-5-9614-4978-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/41487.html>

б) дополнительная литература

1. Воздушный кодекс Российской Федерации.
2. Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации.
3. Кодекс внутреннего водного транспорта Российской Федерации.
4. Кодекс торгового мореплавания Российской Федерации.
5. Кусков А. С., Джелаладян Ю. А. Транспортное обеспечение в туризме. М., 2010.
6. Сервис на транспорте. Под редакцией В. М. Николашина. – М., Академия, 2004.
7. Туризм, гостеприимство, сервис. Словарь-справочник. Под редакцией Л. П. Воронковой. М., Аспект Пресс, 2010.

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

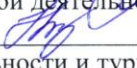
www.ratanews.ru – ежедневная электронная газета «RATA news»
grebennikon.ru – Управление проектами и программами, журнал. Включен в перечень ВАК, в базу РИНЦ, в базу Agris.

Состав лицензионного программного обеспечения

1. Windows 10 Pro
2. WinRAR
3. Microsoft Office Professional Plus 2013
4. Microsoft Office Professional Plus 2016
5. Microsoft Visio Professional 2016
6. Visual Studio Professional 2015
7. Adobe Acrobat Pro DC
8. ABBYY FineReader 12

9. ABBYY PDF Transformer+
10. ABBYY FlexiCapture 11
11. Программное обеспечение «interTESS»
12. СПСКонсультантПлюс
13. ПО Kaspersky Endpoint Security
14. «Антиплагиат.ВУЗ» (интернет - версия)
15. «Антиплагиат- интернет»

Автор  Домра Ю.М. ст. преподаватель кафедры теории и методики сервисной деятельности и туризма ИПЭиУ СахГУ.

Рецензент  Л.Х. Назарова, к.э.н., доцент кафедры теории и методики сервисной деятельности и туризма ИПЭиУ СахГУ.

Актуализирована и одобрена на заседании кафедры теории и методики сервисной деятельности и туризма

«09» июня 2018 г., протокол № 16

Утверждена на совете ИПЭиУ

«10» июля 2018 г., протокол № 10/37
