

**МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МИНТРАНС РОССИИ)
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА
(РОСАВИАЦИЯ)
ФГБОУ ВО «САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ»
(ФГБОУ ВО СПбГУ ГА)**

УТВЕРЖДАЮ



**Первый
проректор – проректор
по учебной работе
Н.Н. Сухих
2017 года**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Операционный менеджмент авиапредприятий

**Направление подготовки
38.03.03 Управление персоналом**

**Направленность подготовки (профиль)
Управление персоналом организации**

**Квалификация выпускника
бакалавр**

**Форма обучения
очная**

**Санкт-Петербург
2017**

1 Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Операционный менеджмент авиапредприятий» являются: формирование у студентов знаний теоретических основ таких понятий как главная операционная функция и операционная система организации, целостного представления о теории операций их составе и назначении; формирование умений и навыков работы с документами, регламентирующими деятельность авиатранспортных предприятий.

Задачами освоения дисциплины являются:

формирование у обучающихся знаний: об операционной стратегии организаций воздушного транспорта, о главной операционной функции организаций воздушного транспорта, о применении производственно-сбытовой модели продажи транспортных услуг, об операционных процессах в подсистемах системы воздушного транспорта;

приобретение обучающимися следующих умений: анализировать производственные процессы в предприятиях воздушного транспорта, формулировать конкретные производственные задачи, связанные с перевозкой пассажиров, грузов и почты;

овладение обучающимися навыками: составления расписания движения воздушных судов при заданных параметрах; расчета экономического эффекта от управления тарифами авиакомпания; оформления запросов на предоставление слотов в аэропорту; составления суточного плана оперативной смены аэропорта с учетом ограничений; составления графика оборота воздушных судов авиакомпании; составления графика выпуска воздушных судов при сбойной ситуации в аэропорту.

Дисциплина обеспечивает подготовку выпускника к организационно-управленческому и экономическому, информационно-аналитическому видам профессиональной деятельности.

2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Операционный менеджмент авиапредприятий» представляет собой дисциплину, относящуюся к вариативной (дисциплина по выбору) части Блока 1 дисциплин ОПОП ВО по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом (уровень бакалавриата), профилю «Управление персоналом организации».

Дисциплина «Операционный менеджмент авиапредприятий» базируется на результатах обучения, полученных при изучении дисциплин: «Основы организации труда», «Основы теории управления», «Профессиональные навыки менеджера по управлению персоналом», «Организация службы управления персоналом на предприятиях транспорта», «Основы финансового менеджмента».

Дисциплина «Операционный менеджмент авиапредприятий» является обеспечивающей для дисциплины: «Персональный менеджмент».

Дисциплина изучается в 6 семестре.

3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины «Операционный менеджмент авиапредприятий» направлен на формирование следующих компетенций.

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
<p>Владение навыками разработки организационной и функционально-штатной структуры, разработки локальных нормативных актов, касающихся организации труда (правила внутреннего трудового распорядка, положение об отпусках, положение о командировках) (ПК-11).</p>	<p>Знать: основы теории управления организацией; теоретические положения, на которых базируется наука управления организацией; современные теории организации.</p> <p>Уметь: формулировать основные задачи для авиатранспортной организации; определять основное функциональное назначение авиакомпании и аэропорта; оценивать эффективность деятельности субъектов системы воздушного транспорта.</p> <p>Владеть: навыками работы с документами, регламентирующими деятельность гражданской авиации; навыками расчета количества персонала авиакомпании, в том числе летного состава; навыками оценки эффективности работы персонала авиакомпании и главного оператора (оператора) аэропорта.</p>
<p>Владение навыками анализа экономических показателей деятельности организации и показателей по труду (в том числе производительности труда), а также навыками разработки и экономического обоснования мероприятий по их улучшению и умением применять их на практике (ПК-14).</p>	<p>Знать основы теории операций; теоретические положения, на которых базируется теория операций; современные теории, определяющие операционное развитие организаций.</p> <p>Уметь: формулировать основные задачи операционного свойства для авиатранспортной организации; определять основное и вспомогательное производства в целом для системы и отдельно для подсистем воздушного транспорта; оценивать правильность принимаемых решений на основе расчета объективных показателей.</p> <p>Владеть: навыками работы с документами, регламентирующими деятельность гражданской авиации; навыками составления оперативных графиков технологических операций обслуживания ВС и пассажиров в аэропорту; навыками анализа и рационализации результатов полученных при принятии управленческих решений. навыками выполнения расчетов производственных по-</p>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
	казателей авиакомпании и главного оператора (оператора) аэропорта; навыками анализа результатов производственной деятельности авиакомпании и главного оператора (оператора) аэропорта.
Умением формировать бюджет затрат на персонал и контролировать его исполнение, владением навыками контроля за использованием рабочего времени (ПК-22);	Знать: основы формирования бюджетирования на предприятиях; методы контроля бюджета затрат на персонал. Уметь: формировать бюджет затрат на персонал и контролировать его исполнение. Владеть: навыками контроля за использованием рабочего времени.
Знанием основ проведения аудита и контроллинга персонала и умением применять их на практике, владением важнейшими методами экономического и статистического анализа трудовых показателей, методами бюджетирования затрат на персонал (ПК-26);	Знать: особенности аудита и контроллинга персонала авиапредприятий; методы экономического и статистического анализа трудовых показателей авиапредприятий; методы бюджетирования затрат на персонал авиапредприятий. Уметь: осуществлять процедуру аудита и контроллинга персонала авиапредприятий; анализировать трудовые показатели авиапредприятий с помощью методов экономического и статистического анализа. Владеть: навыками проведения процедуры аудита и контроллинга персонала авиапредприятий; методами бюджетирования затрат на персонал авиапредприятий.

4 Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 академических часов.

Наименование	Всего часов	Семестр
		6
Общая трудоемкость дисциплины	180	180
Контактная работа:	72	72
лекции	36	36
практические занятия	36	36
лабораторные работы	–	–
курсовой проект (работа)	–	–
Самостоятельная работа студента	99	99

Наименование	Всего часов	Семестр
		6
Промежуточная аттестация	Зачет с оценкой 9	Зачет с оценкой 9

5 Содержание дисциплины

5.1 Соотнесения тем (раздел) дисциплины и формируемых компетенций

Темы дисциплины	Количество Часов	Компетенции				Образовательные технологии	Оценочные средства
		ПК-11	ПК-14	ПК-22	ПК-26		
Тема 1. Операционный менеджмент и функции организаций	17	+		+	+	Л, ВК, СРС, ПЗ	УО
Тема 2. Классификация операций	20	+		+		Л, СРС, ПЗ	УО, Дд.
Тема 3. Главная операционная функция организации и операционная система организации	20	+				Л, СРС, ПЗ	УО, Дд
Тема 4. Разработка операционной стратегии компании	20	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Дд
Тема 5. Содержание операционной стратегии	20	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Т
Тема 6. Автоматизация бизнес - процессов как элемент операционной стратегии	22		+			Л, ПЗ, СРС,	УО, Дд
Тема 7. Формирование операционной стратегии авиакомпании	26		+	+	+	Л, ПЗ, СРС	Т
Тема 8. Формирование операционной стратегии главного оператора аэропорта	26		+	+	+	Л, ПЗ, СРС	Дд
Всего по дисциплине	171						
Промежуточная аттестация	9						ЗаО
Итого по дисциплине	180						

*Л – лекция; ПЗ – практическое занятие; СРС – самостоятельная работа студента; ВК – входной контроль, УО – устный опрос; Т – тестирование, Дд – доклад, ЗаО – зачет с оценкой.

5.2 Темы (разделы) дисциплины и виды занятий

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	СРС	Всего часов
Тема 1. Операционный менеджмент и функции организаций	4	4	9	17
Тема 2. Классификация операций	4	4	12	20
Тема 3. Главная операционная функция организации и операционная система организации	4	4	12	20
Тема 4. Разработка операционной стратегии компании	4	4	12	20
Тема 5. Содержание операционной стратегии	4	4	12	20
Тема 6. Автоматизация бизнес- процессов как элемент операционной стратегии	4	4	14	22
Тема 7. Формирование операционной стратегии авиакомпания	6	6	14	26
Тема 8. Формирование операционной стратегии главного оператора аэропорта	6	6	14	26
Всего по дисциплине	36	36	99	171
Промежуточная аттестация	–	–	–	9
Итого по дисциплине	–	–	–	180

5.3 Содержание дисциплины

Тема 1. Операционный менеджмент и функции организаций

Финансовая функция организации. Маркетинговая функция организации. Операционная функция организации. Стратегическая, тактическая и оперативная функции организации. Тактика управления запасами. Тактика расчета потребностей. Тактика агрегированного планирования. Тактика составления производственных расписаний. Управление движением сырья и материалов. Управление движением комплектующих. Управление уровнем производственных запасов. Управление оперативной организацией потоков конечной продукции потребителям.

Тема 2. Классификация операций

Признаки для классификации операций. Классификация по признакам выполнения управленческих операций и сложности выполняемых действий. Управленческие операции, выполняемые субъектом управления. Производственные операции, выполняемые объектом управления. Простые операции. Сложные операции. Классификация по временному параметру и в зависимости от степени автоматизации. Операции стратегического управления. Операции тактического управления. Операции оперативного управления. Классификация операций по условиям выполнения. Основные операции. Вспомогательные операции. Обслуживающие операции.

Тема 3. Главная операционная функция организации и операционная система организации

Бизнес - процесс организации превращения ресурсов на входе в товар на выходе. Цель главной операционной функции. Ресурсы на входе организации. Результата деятельности организации. Типовые элементы бизнес - процесса. Управляющие воздействия. Обеспечивающие ресурсы. Составляющие операционной системы. Управляющая подсистема. Обеспечивающая подсистема. Перерабатывающая подсистема. Классификация бизнес-процессов по подсистемам операционной системы. Выбор главной операционной функции. Составляющие операционной системы.

Тема 4. Разработка операционной стратегии компании

Функциональные стратегии организации. Необходимость согласования операционной и функциональных стратегий. Место операционной стратегии в корпоративной стратегии организации. Влияние внутренних и внешних факторов менеджмента на операционную стратегию. Внутренние факторы, воздействующие на операционную стратегию. Взаимосвязь групп внутренних факторов, воздействующих на операционную стратегию. Состав внешних факторов, воздействующих на операционную стратегию. Содержание операционной стратегии. Главная операционная функция. Размещение производственных мощностей. Проектирование продукции и услуг. Автоматизация. Баланс производства и услуг. Номенклатура и ассортимент продукции и услуг.

Тема 5. Содержание операционной стратегии

Размещение производственных мощностей и проектирования продукции и услуг. Классификация производственной мощности по видам. Жизненный цикл товара. Связь жизненного цикла товара с типом операционной системы. Связь жизненного цикла товара с формой специализации. Связь жизненного цикла товара с формой организации бизнес-процесса. Связь жизненного цикла товара с выбором ассортимента. Качество бизнес - процессов, продукции и услуг. Баланс производства и услуг. Номенклатура, ассортимент и объем производимой продукции и оказываемых услуг. Факторы, определяющие доступность в операционной системе бизнеса. Организации – новаторы. Организации – имитаторы.

Тема 6. Автоматизация бизнес - процессов как элемент операционной стратегии

Автоматизация применительно к организации перевозок. Корпоративная информационная система «Авиакомпания». Техническая эксплуатация ВС. Контроль ресурсов ВС. Расходная кладовая. Обработка полетных купонов. Расписание движения ВС. Производственно-диспетчерская служба авиакомпании. Корпоративная информационная система «Аэропорт». Система регистрации пассажиров. Система визуального информирования пассажиров. Система управления багажом. Система управления перроном. Система

управления ресурсами аэропорта. Система управления платежами. Система отслеживания пассажиров в терминале. Корпоративная информационная система «ТАВС».

Тема 7. Формирование операционной стратегии авиакомпании

Внешние и внутренние факторы, воздействующие на операционную стратегию авиакомпании. Основные и вспомогательные бизнес - процессы в авиакомпании. Выбор оптимального баланса между производством авиатранспортной услуги и её сервисным обеспечением. Параметрический ресурсный анализ. Расчетные эксплуатационные коэффициенты. Ресурсы парка воздушных судов. Интенсивность эксплуатации. Критерии эффективности парка воздушных судов. Оценка интенсивности парка воздушных судов. Кадровая политика авиакомпаний. Системы вознаграждения в авиакомпаниях. Корпоративная культура авиакомпании. Социально-психологические проблемы. Комплекс управления ресурсами персонала. Программы авиапредприятия. Основные сферы стандартизации авиаперевозчика. Прогнозирование спроса на авиационные перевозки. Формирование рационального расписания выполнения полетов. Регулирование величины неудовлетворенного спроса на перевозки. Организация летной работы. Юридическое основание для полетов. Назначение RPL (Repetitive Flight Plans). Общие правила выполнения полетов.

Тема 8. Формирование операционной стратегии главного оператора аэропорта

Виды и формы финансирования аэропорта. Формирование доходов аэропорта. Средства оценки деятельности и производительности. Определение стоимостной основы для начисления сборов за обслуживание. Факторы, которые необходимо учитывать при установлении расходов для начисления сборов за обслуживание. Стоимостная основа для начисления индивидуальных сборов, связанных с обслуживанием. Определение расходов, связанных с концессией и другой неавиационной деятельностью. Определение стоимостной основы для индивидуальной неавиационной деятельности. Методы отнесения неавиационных доходов к стоимостной основе аэропортовых сборов. Экономические и финансовые анализы. План финансирования. Источники финансирования. Авиационная и неавиационная деятельность. Обеспечение качества продукции процессов и услуг. Обеспечение регулярности выполнения полетов. Оценка регулярности полетов. Правила учета регулярности полетов.

5.4 Практические занятия

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
1	Практическое занятие № 1. Формирование структурных отношений внутри организации	4
2	Практическое занятие №2. Классификационная задание о значении тарифной политик в авиакомпании.	4
3	Практическое занятие № 3. Составление расписания авиакомпании с учетом ограничений пропускной способности аэропорта прибытия.	4
4	Практическое занятие №4. Формирование запросов слотов по рейсам авиакомпании. Имитация активной переписки по запросу слотов.	4
5	Практическое занятие №5. Формирование суточного плана аэропорта с учетом ограничений пропускной способности аэропорта.	4
6	Практическое занятие №6. Выполнение задачи по сравнению характеристик КИС.	4
7	Практическое занятие №7. Формирование ответов по слотам рейсов авиакомпании. Имитация активной переписки по запросу слотов.	6
8	Практическое занятие № 8. Составление сетевого графика обслуживания разворотного рейса в аэропорту.	6
Итого по дисциплине		36

5.5. Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен

5.6 Самостоятельная работа студентов

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1	1. Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме «Операционный менеджмент и функции организаций», работа с конспектом лекций и рекомендуемой литературой [1–12]. 2. Подготовка к устному опросу	9
2	1. Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме «Классификация операций», работа с конспектом лекций и рекомендуемой литературой [1–12]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка доклада	12
3	1. Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме «Главная операционная функция организации и операционная система организации», работа с конспектом	12

	лекций и рекомендуемой литературой [1–12]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к докладу	
4–5	1. Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме «Содержание операционной стратегии», работа с конспектом лекций и рекомендуемой литературой [1–12]. 2. Подготовка к устному опросу 3. Подготовка к тестированию.	24
6	1. Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме «Автоматизация бизнес - процессов как элемент операционной стратегии», работа с конспектом лекций и рекомендуемой литературой [1–12]. 2. Подготовка к устному опросу 3. Подготовка доклада	14
7	1. Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме «Формирование операционной стратегии авиакомпании», работа с конспектом лекций и рекомендуемой литературой [1–12]. 2. Подготовка к тестированию	14
8	1. Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме «Формирование операционной стратегии главного оператора аэропорта», работа с конспектом лекций и рекомендуемой литературой [1–12]. 2. Подготовка доклада	14
Итого по дисциплине		99

5.7 Курсовые работы

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1 Громов, Н.Н. **Менеджмент на транспорте:** Учеб.пособ. для вузов. Допущ. Минобр. РФ [Текст] / Громов Н.Н., ред. - 4-е изд., стереотип. — М.: Академия, 2008. — 528с. — ISBN 978-5-7695-4924-3. Количество экземпляров: 25.

2 Маслаков, В.П. **Хозяйственный механизм авиатранспортных предприятий:** Учеб. пособ. для вузов. Допущ. УМО [Текст]. Ч.1: Авиакомпании / В.П. Маслаков, ред. — СПб.: Питер, 2015. — 368с. — ISBN 978-5-496-00709-2. Количество экземпляров: 170.

б) дополнительная литература:

3 Громов Н.Н. **Менеджмент на транспорте:** Учебное пособие для вузов / Под общей редакцией Н.Н.Громова, В.А.Персианова. - М. : Академия, 2003. - 528с. Количество экземпляров: 25.

4 Ильина Е.Н. **Менеджмент транспортных услуг: индустрия авиаперевозок:** Учебник / Е. Н. Ильина. - М. : Советский спорт, 2005. - 176с. Количество экземпляров: 20.

5 Литвиненкова З.Н. **Экономико-математические методы в менеджменте:** Учебное пособие для студентов вузов / З. Н. Литвиненкова, Е. А. Осюк. - СПб. : ГУ ГА, 2016. - 114с. Количество экземпляров: 434.

6 Стерлигова А.Н. **Операционный (производственный) менеджмент:** Учеб.пособ. для вузов. Реком.УМО [Текст] / А. Н. Стерлигова, А. В. Фель. — М.: Инфра-М, 2013. — 187с. — ISBN 978-5-16-003469-0. Количество экземпляров: 25.

7 Губенко, А.В. **Экономика воздушного транспорта:** Учеб. Для вузов. Допущ.УМО [Текст] / А. В. Губенко, М. Ю. Смуров, Д. С. Черкашин. — СПб.: Питер, 2009. — 288с. — ISBN 978-5-388-00731-5. Количество экземпляров: 331.

8 Чепурин, М.Н.**Курс экономической теории:** Учеб.для вузов. Реком. Минобр. РФ [Текст] / М.Н. Чепурин, ред. - 7-е изд., доп. и перераб. — Киров: АСА, 2010. — 880с. — ISBN 5-88186-417-4. Количество: экземпляров 20.

9 **Федеральные авиационные правила "Требования к юридическим лицам, индивидуальным предпринимателям, осуществляющим коммерческие воздушные перевозки. Форма и порядок выдачи документа, подтверждающего соответствие юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, осуществляющих коммерческие воздушные перевозки, требованиям федеральных авиационных правил"** (утв. приказом Министерства транспорта РФ от 13 августа 2015 г. № 246). [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.garant.ru/71216992/#ixzz5PZGAARqN> – свободный.

10 **Правила обеспечения доступа к услугам субъектов естественных монополий в аэропортах** (утв. постановлением Правительства РФ от 22 июля 2009 г. № 599). [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.garant.ru/12168581/#ixzz5PZI7ufY3> – свободный.

11 **Федеральные авиационные правила "Требования, предъявляемые к аэродромам, предназначенным для взлета, посадки, руления и стоянки гражданских воздушных судов"** (утв. приказом Министерства транспорта РФ от 25 августа 2015 г. № 262). [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.garant.ru/71220192/#ixzz5PZIrucrd> – свободный.

12 **Приказ Министерства транспорта РФ от 25 сентября 2015 г. № 286 "Об утверждении Федеральных авиационных правил "Требования к операторам аэродромов гражданской авиации. Форма и порядок выдачи документа, подтверждающего соответствие операторов аэродромов гражданской авиации требованиям федеральных авиационных правил"**. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.garant.ru/71232104/#ixzz5PZJQhMna> – свободный.

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

13 **Универсальная библиотека онлайн** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/> – свободный.

14 **Научная электронная библиотека** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.elibrary.ru> – свободный.

15 **Сайт Федерального агентства воздушного транспорта** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.favt.ru/> – свободный.

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

16 **Справочная система ГАРАНТ (интернет-версия)**. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.garant.ru/iv> – свободный.

17 **Справочная система Консультант Плюс**. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/online> – свободный.

7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для обеспечения учебного процесса и в зависимости от вида проводимых занятий используется следующее материально-техническое обеспечение дисциплины.

Учебные аудитории Университета для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа (практических занятий), лабораторных работ, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации в соответствии с расписанием учебных занятий. В Университете имеются помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Помещения, используемые обучающимися для самостоятельной работы, оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа по дисциплине предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей учебной программе дисциплины, включая комплекты презентаций по темам дисциплины и др. материалы.

Компьютерный класс (ауд. 139) с выходом в сеть «Интернет», оснащенный компьютерами и оргтехникой, обеспечивает обучающихся во время самостоятельной подготовки рабочими местами и доступом в электронную информационно-образовательную среду Университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся также используются: библиотечный фонд Университета, библиотека; читальный зал библиотеки с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета.

Университет обеспечен необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения.

Наименование дисциплины	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Операционный менеджмент авиапредприятий	<p>Компьютерный класс аудитория №456</p> <p>Компьютерный класс аудитория №458</p> <p>Лекционная аудитория №481</p>	<p>Компьютер в комплекте (системный блок +ЖК монитор LG 19 W1952TE) – 13 шт.</p> <p>Информационный киоск</p> <p>Компьютер в комплекте RAMEC STORM Custom W- 13 шт.</p> <p>Мультимедийный проектор Acer X1261 P</p> <p>Принтер HL2140R Brother</p> <p>Экран</p> <p>Ноутбук Benq Joybook R42 15,4</p> <p>Мультимедийный проектор Mitsubishi XD490U</p> <p>Экран</p>	<p>Microsoft Windows 7 Professional</p> <p>Microsoft Windows Office Professional Plus 2007</p> <p>Acrobat Professional 9 Windows International</p> <p>Kaspersky Anti-Virus Suite для WKS и FS</p> <p>Konsi- SWOT ANALYSIS,</p> <p>Konsi - FOREXSAL</p>

8 Образовательные и информационные технологии

В процессе преподавания дисциплины «Операционный менеджмент авиапредприятий» используются классические и интерактивные методы обучения в форме лекций, практических занятий, а также самостоятельной работы студента.

В рамках изучения дисциплины используются следующие образовательные технологии.

Входной контроль предназначен для выявления уровня усвоения компетенций студентами на предшествующих дисциплинах, который обеспечивает успешное изучение данной дисциплины. Входной контроль осуществляется по вопросам, на которых базируется дисциплина «Операционный менеджмент авиапредприятий».

Традиционная лекция составляет основу теоретического обучения в рамках дисциплины «Операционный менеджмент авиапредприятий» и направлена на систематизированное изложение накопленных и актуальных научных знаний. Лекция предназначена для раскрытия состояния и перспектив развития менеджмента 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.

Практические занятия проводятся в интерактивной форме, когда учебный процесс организован таким образом, что практически все обучающиеся оказываются вовлеченными в процесс познания, они имеют возможность понимать и рефлексировать по поводу того, что они знают и о чем думают, при этом активность преподавателя уступает место активности обучаемых – задачей преподавателя становится создание условий для их инициативы. В ходе диалогового обучения студенты учатся критически мыслить, решать проблемы управления организациями на основе анализа обстоятельств и соответствующей информации, взвешивать альтернативные мнения, принимать продуманные решения, участвовать в дискуссиях. 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 профилю «Управление персоналом организации воздушного транспорта».

Самостоятельная работа студента является составной частью учебной работы и представляет собой планируемую работу студентов, выполняемую по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Основной целью самостоятельной работы студента является формирование навыка самостоятельного приобретения знаний по некоторым вопросам теоретического курса, закрепление и углубление полученных знаний, самостоятельная работа с периодическими изданиями и научной литературой, в том числе находящимися в глобальных компьютерных сетях. Самостоятельная работа подразумевает подготовку к лекционным и практическим занятиям, а также выполнение учебных заданий, в том числе и индивидуальных, получаемых студентом у преподавателя после каждого занятия.

Задания, выносимые на самостоятельную работу, выполняются студентами в формах: конспекта; поиска и составления обзоров литературы; выполнения переводов с иностранных языков; написания аналитических докладов; подготовки докладов в форме презентаций; выполнение учебно-исследовательских работ; решения кейсов. Результаты самостоятельной работы студента оформляются как в тетрадях, так и в электронном виде, в том числе в редакторах Word, Excel, PowerPoint, а также на листах формата А4. Контроль за выполнением заданий, выносимых на самостоятельную работу, осуществляет преподаватель. Текущий контроль осуществляется в ходе проверки и анализа отдельных видов самостоятельных работ, выполненных студентами во внеаудиторное время. Промежуточный контроль проводится в виде докладов результатов решения рабочей группой кейсов и выступлений на научно-практической конференции студентов, аспирантов и молодых ученых, посвященной памяти авиаконструктора И.И. Сикорского, а также пуб-

ликаций тезисов в сборнике этой конференции. Итоговый контроль проводится в ходе промежуточной аттестации дисциплины «Операционный менеджмент авиапредприятий» в виде зачета с оценкой.

Таким образом, в процессе освоения дисциплины «Операционный менеджмент авиапредприятий» широко применяются ИТ-методы: учебные мультимедийные материалы с использованием MSOffice (PowerPoint), содержащие гиперссылки, необходимые для перехода к произвольным показам, указанным слайдам в презентации, к различным текстам, фигурам, таблицам, графикам и рисункам в презентации, документам Microsoft Office Word, листам Microsoft Office Excel, локальным или Интернет-ресурсам, а также к сообщениям электронной почты. Данные материалы позволяют сформировать у студентов систему знаний, умений и навыков по методике и технологии использования Интернет-ресурсов в процессе обучения; активизировать на практических занятиях деятельность студентов путем работы в творческих подгруппах по выполнению заданий с использованием MS Office; обеспечить продуктивный и творческий уровень деятельности при выполнении заданий.

Консультации являются одной из форм руководства самостоятельной работой студентов и оказания им помощи в глубоком и всестороннем освоении дисциплины «Операционный менеджмент авиапредприятий». Во время консультации преподаватель работает со студентами, которые готовят доклады для выступления на практических занятиях и на научно-практической конференции, а также со студентами, самостоятельно решающими в рабочих группах кейсы. Преподаватель разъясняет и обсуждает со студентами теоретические вопросы, которые необходимо раскрыть в докладах, а также рекомендованный ранее библиографический список, правила его оформления, а также оформления докладов, тезисов, презентаций. Преподаватель объясняет студентам практические аспекты функционирования современных организаций, направляя их к оптимальному решению кейсов. Во время консультации преподаватель может ответить студентам на интересующие их вопросы по теории менеджмента, уточнить и еще раз объяснить пройденный на лекционных и практических занятиях материал. Консультации проводятся регулярно не менее двух раз в неделю в часы свободные от учебных занятий и носят в основном индивидуальный характер.

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

Уровень и качество знаний студентов оцениваются по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде зачета с оценкой.

Текущий контроль успеваемости обучающихся включает устные опросы, подготовку докладов и тест, а также задания, выдаваемые на самостоятельную работу по темам дисциплины. Устный опрос проводится на практических занятиях в течение не более 10 минут с целью контроля усвоения тео-

ретического материала, излагаемого на лекции. Перечень вопросов определяется уровнем подготовки учебной группы, а также индивидуальными особенностями обучающихся.

Доклад – продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической или учебно-исследовательской темы. Доклады студентов занимают не больше 10 минут и могут проводиться в форме презентаций в среде PowerPoint.

Компьютерный тест – это система заданий специфической формы, позволяющая измерить уровень развития компетенций обучающихся, совокупность их представлений, знаний, умений и практического опыта. Тест проводится по темам в соответствии с данной программой и предназначен для проверки обучающихся на предмет освоения материала предыдущей лекции.

Контроль выполнения задания, выдаваемого на самостоятельную работу, преследует собой цель своевременного выявления плохо усвоенного материала дисциплины для последующей корректировки или организации обязательной консультации. Проверка выданного задания производится не реже чем один раз в две недели.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в виде зачета с оценкой в шестом семестре. Зачет позволяют оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Зачет предполагает ответы на теоретические вопросы из перечня вопросов, вынесенных на зачет. К моменту сдачи зачета должны быть благополучно пройдены предыдущие формы контроля. Методика формирования результирующей оценки в обязательном порядке учитывает активность студентов на занятиях, посещаемость занятий, оценки за практические работы, выполнение самостоятельных заданий.

9.1 Балльно-рейтинговая оценка текущего контроля успеваемости и знаний студентов

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 академических часов.

Вид промежуточного контроля – зачет с оценкой (6 семестр).

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Минимальное значение	Максимальное значение		

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Минимальное значение	Максимальное значение		
<i>Контактные виды занятий</i>				
Аудиторные занятия				
Тема 1	5	10		
Тема 2	5	10		
Тема 3	5	10		
Тема 4	5	10		
Тема 5	5	10		
Тема 6	5	10		
Тема 7	5	10		
Тема 8	5	10		
Итого по обязательным видам занятий	40	80		
Зачет с оценкой	4	10		
Итого по дисциплине	44	90		
Перевод баллов БРС в оценку по «академической» шкале				
Количество баллов по БРС		Оценка (по «академической» шкале)		
85 и более		5 – «отлично»		
61÷84		4 – «хорошо»		
45÷60		3 – «удовлетворительно»		
менее 44		2 – «неудовлетворительно»		

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

В процессе преподавания дисциплины «Операционный менеджмент авиапредприятий» для текущей аттестации обучающихся используются следующие формы:

- индивидуальный или групповой устный опрос;
- доклады по темам;
- тесты;

По итогам освоения дисциплины проводится промежуточная аттестация обучающихся в форме зачета с оценкой шестом семестре.

На первом занятии преподаватель доводит до сведения обучающихся график текущего контроля освоения дисциплины и критерии оценки знаний при текущем контроле успеваемости, а также сроки и условия промежуточной итоговой аттестации.

Реализацию непрерывного контроля знаний, преподаватель осуществляет за счет часов, предусмотренных нормами времени на проверку различного рода письменных работ, проведение консультаций и пр.

Показателями, характеризующими текущую учебную работу студентов, являются:

- активность посещения занятий и работы на занятиях;
- оценка результатов устного опроса (индивидуального или группового);
- выступления с докладами и с результатами выполненных заданий, в том числе в форме презентаций;
- оценка защиты выполненных заданий;
- оценка прохождения теста.

Сроки промежуточной аттестации определяются графиком учебного процесса. По дисциплине «Операционный менеджмент авиапредприятий» предусмотрен зачет с оценкой.

Зачет проводится в форме собеседования по приведенным ниже вопросам (п. 9.6.4).

9.3 Темы курсовой работы

Написание курсовых работ учебным планом не предусмотрено.

9.4 Контрольные вопросы для проведения входного контроля остаточных знаний по обеспечивающим дисциплинам

Основы организации труда

- 1 В чем заключается сущность научной организации труда?
- 2 Назовите определение трудовой деятельности?
- 3 Назовите основные формы разделения труда на предприятии и тенденции их развития.
- 4 Назовите основные разновидности методов изучения трудовых процессов и затрат рабочего времени?
- 5 Назовите разновидности режимов труда и отдыха и требования к их установлению.

Основы теории управления

- 1 В чем состоит сущность понятия эффективности управления?
- 2 Какие законы управления Вы знаете?
- 3 Какие принципы управления Вы знаете?
- 4 Что такое методы управления?
- 5 Какие методы управления Вы знаете?

Профессиональные навыки менеджера по управлению персоналом

- 1 Основные функции и задачи менеджера по управлению персоналом.
- 2 Профессиограмма менеджера по управлению персоналом.
- 3 Общие и специальные способности менеджера.
- 4 Самоанализ личности менеджера.
- 5 Навыки взаимодействия менеджера по управлению персоналом с внешними организациями.

Организация службы управления персоналом на предприятиях транспорта

- 1 Какие новые функции выполняют службы управления персоналом?
 - а) маркетинг персонала;
 - б) делопроизводство и документооборот;
 - в) контроллинг персонала;
 - в) мониторинг персонала;
 - г) адаптация и профориентация;
 - д) работа с посредническими и лизинговыми фирмами;
 - е) кадровый консалтинг.
- 2 К функциям службы управления персоналом не относятся:
 - а) обеспечение соблюдения техники безопасности;
 - б) развитие персонала;
 - в) адаптация персонала.
- 3 Главной целью службы управления персоналом является:
 - а) разработка кадровой политики;
 - б) разработка программы профориентации и адаптации персонала;
 - в) разработка системы стимулирования и трудовой мотивации;
 - г) обеспечение организации кадрами, их эффективное использование, профессиональное и социальное развитие.
- 4 Является ли планирование карьеры и развитие персонала функциями служб управления персоналом?
 - а) да;
 - б) нет.
- 5 Структура кадровой службы определяется:
 - а) количественно-качественными параметрами;
 - б) количеством штатных работников организации;
 - в) размерами организации.

Основы финансового менеджмента

- 1 Финансовая политика предприятия представляет собой:
 - а) деятельность предприятия по целенаправленному использованию финансов;

- б) совокупность сфер финансовых отношений на предприятии;
- в) финансовый механизм, являющийся составной частью системы управления производством.

2 Основными средствами являются:

- а) машины;
- б) готовая продукция;
- в) незавершенное производство;
- г) ноу-хау;
- д) детский сад;
- е) теплосеть;
- ж) здания.

3 Вид прибыли, который не существует на предприятии – это

- а) прибыль до налогообложения;
- б) прибыль от реализации продукции;
- в) чистая прибыль, остающаяся в распоряжении предприятия;
- страховая прибыль.

4 Функция финансов, осуществляемая через анализ финансовых показателей, и меры финансового воздействия, называется...

- а) аккумулирующей;
- б) распределительной;
- в) контрольной;
- г) функцией кругооборота.

5 Процесс создания механизма финансовых отношений организации с другими субъектами называется...

- а) управление финансами коммерческой организации;
- б) кредиторской задолженностью;
- в) финансами коммерческой организации;
- г) финансовым планированием.

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

Критерии	Этапы формирования компетенций	Показатели оценивания компетенций
Владение навыками разработки организационной и функционально-штатной структуры, разработки локальных нормативных актов, касающихся организации труда (правила внутреннего трудового распорядка, положение об отпусках, положение о командировках) (ПК-11).		

Критерии	Этапы формирования компетенций	Показатели оценивания компетенций
<p>Знает:</p> <p>основы теории управления организацией;</p> <p>теоретические положения, на которых базируется наука управления организацией;</p> <p>современные теории организации.</p>	1 этап формирования	<p>Обосновывает основные законы менеджмента и экономики авиапредприятия применительно к сущности бизнес-процессов авиатранспортного производства.</p>
	2 этап формирования	<p>Называет основные законы менеджмента и экономики авиапредприятия применительно к сущности бизнес-процессов авиатранспортного производства</p>
<p>Умеет:</p> <p>формулировать основные задачи для авиатранспортной организации;</p> <p>определять основное функциональное назначение авиакомпании и главного оператора аэропорта;</p> <p>оценивать эффективность деятельности субъектов системы воздушного транспорта.</p>	1 этап формирования	<p>Демонстрирует навыки работы с аналитическими имитационными моделями.</p>
	2 этап формирования	<p>Использует аналитические имитационные модели для решения задач операционного менеджмента.</p>
<p>Владеет:</p> <p>навыками работы с документами, регламентирующими деятельность гражданской авиации;</p> <p>навыками расчета количества персонала авиакомпании, в том числе летного состава;</p> <p>навыками оценки эффективности работы персонала авиакомпании и главного оператора аэропорта.</p>	1 этап формирования	<p>Анализирует методы разработки проектов и реорганизации бизнес-процессов.</p> <p>Иллюстрирует навыки работы в коллективе в условиях организационных изменений.</p>
	2 этап формирования	<p>Собирает информацию о методах работы в условиях организационных изменений и реорганизации бизнес-процессов</p>
<p>Владение навыками анализа экономических показателей деятельности организации и показателей по труду (в том числе производительности труда), а также навыками разработки и экономического обоснования мероприятий по их улучшению и умением применять их на практике (ПК-14).</p>		

Критерии	Этапы формирования компетенций	Показатели оценивания компетенций
<p>Знает основы теории операций; теоретические положения, на которых базируется теория операций;</p> <p>современные теории, определяющие операционное развитие организаций</p>	1 этап формирования	Объясняет основные закономерности и особенности операционной и проектной деятельности организации.
	2 этап формирования	Воспроизводит закономерности операционной деятельности и сущность проектной деятельности для бизнес-единицы.
<p>Умеет:</p> <p>формулировать основные задачи операционного свойства для авиатранспортной организации;</p> <p>определять основное и вспомогательное производства в целом для системы и отдельно для подсистем воздушного транспорта;</p> <p>оценивать правильность принимаемых решений на основе расчета объективных показателей.</p>	1 этап формирования	Производит прогнозные расчеты с использованием современно программного обеспечения.
	2 этап формирования	Демонстрирует навыки использования программного обеспечения по формированию прогнозов реорганизации операционной деятельности.
<p>Владеет:</p> <p>навыками работы с документами, регламентирующими деятельность гражданской авиации;</p> <p>навыками составления оперативных графиков технологических операций обслуживания ВС и пассажиров в аэропорту;</p> <p>навыками анализа и рационализации результатов полученных при принятии управленческих решений.</p> <p>навыками выполнения расчетов производственных показателей авиакомпании и главного оператора аэропорта;</p>	1 этап формирования	Объясняет методы работы в трудовом коллективе при проведении организационных изменений.
	2 этап формирования	Отличает особенности, связанные с разработкой проектов по реорганизации бизнес - процессов.

Критерии	Этапы формирования компетенций	Показатели оценивания компетенций
навыками анализа результатов производственной деятельности авиакомпании и о главного оператора аэропорта.		
Умением формировать бюджет затрат на персонал и контролировать его исполнение, владением навыками контроля за использованием рабочего времени (ПК-22)		
Знает: методы формирования бюджета затрат на персонал и методы контроля бюджета.	1 этап формирования	Перечисляет методы формирования бюджета затрат на персонал и методы его контроля.
	2 этап формирования	Демонстрирует навыки владения методами бюджета затрат на персонал.
Умеет: формировать бюджет затрат на персонал и контролировать его исполнение.	1 этап формирования	Приводит примеры формирования бюджета затрат на персонал.
	2 этап формирования	Предлагает методы совершенствования контроля за исполнением бюджета затрат на персонал.
Владеет: навыками контроля за использованием рабочего времени.	1 этап формирования	Перечисляет методы контроля за использованием рабочего времени.
	2 этап формирования	Предлагает пути совершенствования контроля за использованием рабочего времени.
Знанием основ проведения аудита и контроллинга персонала и умением применять их на практике, владением важнейшими методами экономического и статистического анализа трудовых показателей, методами бюджетирования затрат на персонал (ПК-26)		
Знает: основы проведения аудита и контроллинга персонала.	1 этап формирования	Объясняет принципы проведения аудита и контроллинга персонала.
	2 этап формирования	Приводит примеры совершенствования контроллинга персонала.
Умеет:	1 этап формирования	Перечисляет особенности

Критерии	Этапы формирования компетенций	Показатели оценивания компетенций
осуществлять процедуру проведения аудита и контроллинга персонала.	вания	аудита и контроллинга персонала.
	2 этап формирования	Демонстрирует навыки владения методами проведения аудита и контроллинга персонала.
Владеет: методами экономического и статистического анализа трудовых показателей, методами бюджетирования затрат на персонал.	1 этап формирования	Перечисляет методы экономического и статистического анализа трудовых показателей и методы бюджетирования затрат на персонал.
	2 этап формирования	Предлагает пути совершенствования методов анализа трудовых показателей и бюджетирования затрат на персонал.

Характеристики шкалы оценивания приведены ниже.

1. Максимальное количество баллов за зачет с оценкой – 10. Минимальное (зачетное) количество баллов («зачет сдан») – 4 балла,

2. При наборе менее 4 баллов – зачет не сдан по причине недостаточного уровня знаний.

3. Ответы на вопросы билета 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 учебной программы, ориентированные на воспроизведение; использование научной (технической) терминологии, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать выводы;

- *6 баллов*: ответ удовлетворительный, студент достаточно ориентируется в основных аспектах вопроса, студент демонстрирует полные и систематизированные знания в объеме учебной программы;
- *7 баллов*: ответ хороший (достаточное знание материала), но требовались наводящие вопросы, студент демонстрирует систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы;
- *8 баллов*: ответ хороший, ответом достаточно охвачены все разделы вопроса, единичные наводящие вопросы; студент демонстрирует способность самостоятельно решать сложные проблемы в рамках учебной программы;
- *9 баллов*: систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы; студент демонстрирует способность самостоятельно и творчески решать сложные проблемы в нестандартной ситуации в рамках учебной программы;
- *10 баллов*: ответ на вопрос полный, не было необходимости в дополнительных (наводящих вопросах); студент демонстрирует систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы, а также по основным вопросам, выходящим за ее пределы.

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

9.6.1 Примерный перечень контрольных вопросов для проведения устного опроса

- 1 Что предполагает реализация операционной функции организации?
- 2 Что включает в себя стратегическая функция операционного менеджмента?
- 3 Задачи финансовой функции организации.
- 4 Что такое треугольник сервиса?
- 5 Стратегия оказания услуг.
- 6 Классификация организаций сферы обслуживания
- 7 Классификация операций по основным функциональным подсистемам.
- 8 Классификация операций в зависимости от стадии изготовления продукции и по типу производства.
- 9 Классификация операций по признакам выполнения и в зависимости от сложности
- 10 Классификация операций по временному параметру и степени автоматизации.
- 11 Определение и примеры главной операционной функции организации.
- 12 Типовые элементы бизнес-процесса.
- 13 Место операционной стратегии в корпоративной стратегии организации.
- 14 Общая характеристика операционной стратегии.

15 Влияние фактора времени на иные приоритеты операционной стратегии.

16 Содержание понятия «гибкость операционной системы».

17 Цена и доступность продукции и услуг.

18 Жизненный цикл товара.

19 Действия при уравнивании сфер производства и услуг.

20 Корпоративные информационные системы их назначение.

21 Основные и вспомогательные бизнес-процессы в авиакомпании.

22 Система сервиса при создании авиатранспортной услуги.

23 Договорные отношения при организации продажи авиабилетов.

24 Роль ТКП и BSP в организации продажи авиаперевозок.

25 Маркетинговая система управления коммерческой деятельностью авиакомпании.

26 Слагаемые коммерческой политики авиакомпании.

27 Структура ресурсов авиакомпании.

28 Определение конъюнктуры рынка воздушных перевозок.

29 Основные и вспомогательные бизнес-процессы в аэропорту.

30 Формирование сервисной составляющей услуг аэропорта.

31 Авиационная деятельность главного оператора аэропорта формирование дохода от этого вида деятельности.

32 Неавиационная деятельность главного оператора аэропорта формирование дохода от этого вида деятельности.

33 Состав стандартного соглашения о наземном обслуживании.

34 Раскройте понятие «ground handling»

9.6.2 Примерный перечень тем для докладов

1 Важность финансовой функции.

2 С каким видом ресурсов связана финансовая функция организации.

3 Возможности влияния на негативные особенности услуг.

4 Проявление свойств услуг в гражданской авиации.

5 Принципиальные отличия, используемые при классификации.

6 Возможные альтернативы классификации операций

7 Общая схема бизнес-процессов в системе воздушного транспорта.

8 Порядок формирования управляющего воздействия в системе воздушного транспорта

9 Внешние факторы в системе PEST-анализа

10 Внешние факторы, влияющие на формирование маршрутной сети авиакомпании.

11 Побудительные мотивы для открытия новой воздушной линии

12 Возможные ограничения, способные изменить выбор операционной стратегии.

13 Виды тарифов, используемые авиакомпаниями.

14 Понятие эластичности спроса

15 Факторы, определяющие качество авиатранспортной услуги.

- 16 Пропуская способность аэропорта, элементы для её расчета.
- 17 Отличие ограничений в пропускной способности на вылет и прибытие.
- 18 DCS – системы, их назначения и разновидности.
- 19 Документы, регламентирующие порядок запроса слотов
- 20 Форма телеграммы-запроса слота
- 21 Электронные услуги, применяемые в обслуживании пассажиров.
- 22 Форма суточного плана главного оператора аэропорта и отличия формы плана по его службам.
- 23 Документы, регламентирующие расчет пропускной способности аэропорта.
- 24 Назначение центра управления полетами в авиакомпании
- 25 Виды рейсов в зависимости от маршрутной принадлежности.
- 26 Особенности обслуживания воздушных судов в зависимости от их типа.
- 27 Конкретизация видов ресурсов применительно к авиакомпании.
- 28 Принципы оптимизации сетевого графика.
- 29 Возможности табличного процессора при составлении и оптимизации сетевого графика.
- 30 Ресурсная база для операционной деятельности аэропорта.
- 31 Ограничения и зависимости их представление в диаграмме Ганта.
- 32 Возможности табличного процессора при построении диаграммы Ганта.
- 33 Общие правила и требования международных норм при выполнении полетов в гражданской авиации.
- 34 Понятие сбойной ситуации
- 35 Принципы построения временного расписания движения воздушных судов при сбойной ситуации.

9.6.3 Содержание тестов для текущего контроля

Вопрос 1

Различают следующие функции организации:

- 1) маркетинговая;
- 2) производственная;
- 3) финансовая;
- 4) сбытовая;
- 5) операционная.

Вопрос 2

Различают следующие функции организации:

- 1) оперативные;
- 2) многомерные;
- 3) ретроспективные;
- 4) тактические;

5) стратегические.

Вопрос 3

По признакам выполнения управленческие операции подразделяются на:

- 1) государственные управленческие операции;
- 2) выполняемые субъектом управления;
- 3) директивные;
- 4) выполняемые объектом управления.

Вопрос 4

По сложности и количеству выполняемых действий управленческие операции подразделяются на:

- 1) мегасистемные;
- 2) простые;
- 3) метасистемные;
- 4) сложные;
- 5) производственные.

Вопрос 5

Управленческие операции классифицируются по:

- 1) важности стоящих задач;
- 2) основным функциональным областям;
- 3) условиям выполнения.

Вопрос 6

Управленческие операции классифицируются по:

- 1) временному параметру;
- 2) степени важности для экономики;
- 3) степени автоматизации.

Вопрос 7

Управленческие операции классифицируются по:

- 1) сложности и количеству выполняемых действий;
- 2) типу производства;
- 3) принадлежности к отрасли.

Вопрос 8

Главная операционная функция организации это:

- 1) видение перспектив организации;
- 2) реализация миссии организации;
- 3) то, на чем сосредоточена деятельность организации.

Вопрос 9

Операционная система организации НЕ содержит в своем составе:

- 1) обеспечивающей подсистемы;

- 2) маркетинговой подсистемы;
- 3) перерабатывающей подсистемы;
- 4) сбытовой подсистемы;
- 5) управляющей подсистемы.

Вопрос 10

В рамках операционной системы бизнес-процессы организации классифицируются по следующим группам:

- 1) логистические;
- 2) основные;
- 3) нормотворческие;
- 4) управляющие;
- 5) обеспечивающие.

Вопрос 11

Выбор главной операционной функции может быть сделан на основе:

- 1) наличия выраженной цели организации, приносящей устойчивый доход;
- 2) наличия сформулированной миссии организации;
- 3) стратегического видения значимости коммерчески невыгодной в настоящее время цели организации.

Вопрос 12

Операционная система включает в себя следующие составляющие:

- 1) элементы процесса труда;
- 2) готовая продукция;
- 3) технология;
- 4) инфраструктура;
- 5) финансы.
- 6)

Вопрос 13

Внутренние факторы, воздействующие на операционную стратегию:

- 1) местоположения организации;
- 2) финансовые факторы;
- 3) технологические факторы;
- 4) экономические факторы.

Вопрос 14

Внешние факторы, воздействующие на операционную стратегию:

- 1) факторы конкуренции;
- 2) рыночные факторы;
- 3) финансовые факторы;
- 4) экономические факторы;
- 5) производственные мощности.

Вопрос 15

Приоритеты операционных стратегий:

- 1) развитие качества продукции и услуг;
- 2) развитие гибкости операционной системы;
- 3) увеличение доли рынка;
- 4) минимизация затрат.

Вопрос 16

Классификация производственной мощности по видам предусматривает наличие следующих мощностей:

- 1) проектная;
- 2) плановая;
- 3) перспективная;
- 4) текущая;
- 5) резервная.

Вопрос 17

Жизненный цикл товара содержит:

- 1) 4 основных этапа;
- 2) 3 основных этапа;
- 3) 6 основных этапов.

Вопрос 18

Различают следующие типы производств

- 1) уникальное
- 2) единичное;
- 3) типовое
- 4) серийное;
- 5) индивидуальное
- 6) поточное.

Вопрос 19

Что из нижеперечисленного НЕ влияет на обеспечение доступности продукции или услуг:

- 1) номенклатура и ассортимент;
- 2) качество продукции и услуг;
- 3) объем рынка продукции и услуг;
- 4) размещение производственных мощностей;
- 5) объем производства.
- 6)

Вопрос 20

Какие факторы формируют ожидаемую услугу:

- 1) опыт;
- 2) конъюнктура рынка;
- 3) молва;

- 4) каналы сбыта;
- 5) потребности;
- 6) реклама.

Вопрос 21

Что определяет полную стоимость авиабилета:

- 1) тариф;
- 2) топливный сбор;
- 3) страховка
- 4) таксы;
- 5) агентские сборы.

Вопрос 22

Виды авиационных тарифов:

- 1) рекламные;
- 2) опубликованные;
- 3) экскурсионные;
- 4) нормальные;
- 5) специальные.

Вопрос 23

Пенсионный тариф относится к группе

- 1) опубликованных тарифов;
- 2) нормальных тарифов;
- 3) специальных тарифов.

Вопрос 24

Экскурсионный тариф относится к группе

- 1) специальных тарифов;
- 2) нормальных тарифов;
- 3) конфиденциальных тарифов;
- 4) опубликованных тарифов.

Вопрос 24

Какой из тарифов больше в денежном выражении

- 1) нормальный;
- 2) опубликованный;
- 3) конфиденциальный;
- 4) специальный.

Вопрос 25

Условие применения тарифа «refund» – это:

- 1) возможность оформления перевозки с открытой датой;
- 2) правила перехода к более высокому тарифу;
- 3) правила изменения даты вылета на обратном пути;

4) правила полного или частичного возврата стоимости авиабилета.

Вопрос 26

Условие применения тарифа «upgrade» – это:

- 1) правила изменения даты вылета на обратном пути;
- 2) правила полного или частичного возврата стоимости авиабилета;
- 3) правила перехода к более высокому тарифу;
- 4) возможность оформления перевозки с открытой датой.

Вопрос 27

Структура соглашения АНМ 801 состоит из:

- 1) 3 основных документов;
- 2) 5 основных документов;
- 3) 4 основных документов.

Вопрос 28

Основное соглашение стандартного договора на наземное обслуживание состоит из:

- 1) 11 статей;
- 2) 9 статей;
- 3) 12 статей.

Вопрос 29

Приложение «А» – наземное обслуживание состоит из:

- 1) 10 разделов;
- 2) 8 разделов;
- 3) 5 разделов.

Вопрос 30

Приложение «В» местоположение, согласование услуги и тарифы состоит из:

- 1) 11 параграфов;
- 2) 8 параграфов;
- 3) 5 параграфов.

Вопрос 31

Форма технического обслуживания «daily check» выполняется:

- 1) один раз в неделю;
- 2) перед каждым вылетом воздушного судна;
- 3) ежедневно.

Вопрос 32

Какая форма технического обслуживания выполняется при налете воздушным судном 500 часов

- 1) В-check;

- 2) C-check;
- 3) A-check.

Вопрос 33

Какой документ регламентирует допуск к выполнению наземного обслуживания воздушных судов в аэропортах РФ

- 1) никакой;
- 2) приказ ФАС от 30.10.98 г. №342;
- 3) ФАП «Сертификационные требования к организациям, осуществляющим деятельность по организационному обеспечению полетов воздушных судов (ОООП)».

Вопрос 34

Задачи хендлинговой компании:

- 1) организации комплексного наземного обслуживания авиаперевозчиков и сопутствующих услуг в аэропортовом комплексе;
- 2) повышения качества оказываемых аэропортовых услуг и доведения их до уровня мировых стандартов;
- 3) работы в качестве агента, производящего реализацию всего комплекса аэропортовых услуг.

Вопрос 35

Существуют следующие виды хендлинга

- 1) аэропортовый;
- 2) внеаэропортовый;
- 3) гостиничный;
- 4) аэровокзальный.

Вопрос 36

Какой из видов технического обслуживания воздушных судов наиболее трудоемкий:

- 1) A-check;
- 2) B-check;
- 3) D-check;
- 4) C-check.

Вопрос 37

Какой из видов оперативного технического обслуживания наиболее продолжительный:

- 1) Transit check;
- 2) Daily check;
- 3) Weekly check.

Вопрос 38

Что такое плановый период при подготовке расписания:

- 1) период подачи заявок на выполнение рейсов;
- 2) период подготовки заявок на выполнение рейсов;
- 3) период, в который осуществляются процедуры формирования, утверждения и опубликования расписания.

Вопрос 39

Что такое оперативный период при подготовке расписания:

- 1) период осуществляются процедуры формирования, утверждения и опубликования расписания;
- 2) период окончательного формирования расписания;
- 3) период осуществляется изменение (корректировка) расписания.

Вопрос 40

Когда начинается действие летнего и зимнего сезона расписания

- 1) летний с 1 апреля по 30 сентября;
- 2) зимний с 1 сентября по 28 февраля;
- 3) летний – последнее воскресенье марта и оканчивается в субботу перед последним воскресеньем октября;
- 4) зимний – последнее воскресенье октября и оканчивается в субботу перед последним воскресеньем марта;
- 5) зимний – с 1 сентября;
- 6) летний – с 1 марта.

9.6.4 Примерный перечень вопросов для проведения промежуточного контроля в форме зачета с оценкой

- 1 Что предполагает реализация операционной функции организации?
- 2 Что включает в себя стратегическая функция операционного менеджмента?
- 3 Классификация организаций сферы обслуживания
- 4 Матрица характеристик сервисных организаций в зависимости от предоставляемых услуг.
- 5 Классификация операций по признакам выполнения и в зависимости от сложности
- 6 Классификация операций по временному параметру и степени автоматизации.
- 7 Определение и примеры главной операционной функции организации.
- 8 Типовые элементы бизнес-процесса.
- 9 Место операционной стратегии в корпоративной стратегии организации.
- 10 Общая характеристика операционной стратегии.
- 11 Содержание понятия «гибкость операционной системы».
- 12 Качество как приоритет операционной стратегии.
- 13 Жизненный цикл товара.

- 14 Действия при уравнивании сфер производства и услуг.
- 15 Корпоративные информационные системы их назначение.
- 16 Производственно-сбытовая модель поставки авиатранспортных услуг.
- 17 Влияние фактора времени на иные приоритеты операционной стратегии.
- 18 Выбор позиции при размещении производственных мощностей.
- 19 Номенклатура товара и его ассортимент как элемент операционной стратегии.
- 20 Качество бизнес-процессов, продукции и услуг.
- 21 Цена и доступность продукции и услуг
- 22 Предназначение корпоративной информационной системы «Авиакомпания».
- 23 Предназначение корпоративной информационной системы «Аэропорт».
- 24 Предназначение корпоративной информационной системы «ТАВС».
- 25 Предназначение корпоративной информационной системы «Авиа - топливный оператор».
- 26 Основные и вспомогательные бизнес-процессы в авиакомпании.
- 27 Система сервиса при создании авиатранспортной услуги.
- 28 Договорные отношения при организации продажи авиабилетов.
- 29 Роль ТКП и BSP в организации продажи авиаперевозок.
- 30 Неудовлетворенный спрос, возможности влияния на его величину.
- 31 Основные и вспомогательные бизнес-процессы в системе воздушного транспорта.
- 32 Факторы, влияющие на формирование спроса на авиаперевозки.
- 33 Дистрибутивные сети и их назначение.

10 Методические рекомендации для студентов по освоению дисциплины

Изучение дисциплины «Операционный менеджмент авиапредприятий» обучающимися организуется в виде лекций, практических занятий и самостоятельной работы. Продолжительность изучения дисциплины – один семестр. Уровень и качество знаний обучающихся оцениваются по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде зачет с оценкой.

Лекция – основная форма систематического, последовательного устного изложения учебного материала. Чтение лекций, как правило, осуществляется наиболее профессионально подготовленными преподавателями университета. Основными задачами лекций являются:

– ознакомление обучающихся с целями, задачами и структурой изучаемой дисциплины, 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 данной области социально-экономической деятельности.

Лекции мотивируют обучающегося на самостоятельный поиск и изучение научной и специальной литературы и других источников по темам дисциплины, ориентируют на выявление, формулирование и исследование наиболее актуальных вопросов и проблем, на комплексный анализ социально-экономических явлений и процессов, на активизацию творческого начала в изучении дисциплины.

В ходе изучения дисциплины «Операционный менеджмент авиапредприятий» проводятся как традиционные лекции, в ходе которых используются преимущественно разъяснение, иллюстрация, описание, приведение примеров, так и проблемные, характеризующиеся всесторонним анализом явлений, научным поиском истины. Проблемная лекция опирается на логику последовательно моделируемых проблемных ситуаций путем постановки проблемных вопросов или предъявления проблемных задач. Проблемная ситуация – это сложная, противоречивая обстановка, создаваемая путем постановки проблемных вопросов (вводных), требующая активной познавательной деятельности обучающихся для ее правильной оценки и разрешения. Проблемный вопрос содержит в себе диалектическое противоречие и требует для разрешения не воспроизведения известных знаний, а размышления, сравнения, поиска, приобретения новых знаний или применения полученных ранее.

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). 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. Также для записи текста лекции можно воспользоваться ноутбуком, или планшетом. Рекомендуются 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 рубрикации материала – разграничение разделов, тем, вопросов, параграфов и т. п. Обязательно следует делать специальные пометки, например, в случаях, ко-

гда какое-либо определение, положение, вывод остались неясными, сомнительными. Бывает, что материал не успели записать. Тогда также необходимо сделать соответствующие пометки в тексте, чтобы не забыть, в дальнейшем, восполнить эту информацию.

Качественно сделанный конспект лекций поможет обучающимся в процессе самостоятельной работы, подготовке к практическим занятиям (семинарам), выполнении домашних заданий, при подготовке к сдаче зачета с оценкой.

Практические занятия по дисциплине «Операционный менеджмент авиапредприятий» проводятся в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель практических занятий – закрепить теоретические знания, полученные студентами на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические умения и навыки, описанные в п. 3.

Темы практических занятий заранее сообщаются обучающимся для того, чтобы они имели возможность подготовиться и проработать соответствующие теоретические вопросы дисциплины. В начале каждого практического занятия преподаватель кратко доводит до обучающихся цель и задачи занятия и обращает внимание обучающихся на наиболее сложные вопросы, относящиеся к изучаемой теме.

В рамках практического занятия обучающиеся обсуждают доклады и дискуссионные вопросы, решают задачи и кейсы самостоятельно или при помощи преподавателя, а также выполняют тесты. Преподаватель, как правило, выступает в роли консультанта при решении задач и кейсов, осуществляет контроль полученных обучающимися результатов.

На усмотрение преподавателя (или по желанию обучающегося) к доске во время практического занятия может быть приглашен обучающийся для объяснения решения задачи, кейса, доклада по вопросам темы. По итогам практического занятия преподаватель может выставлять в журнал группы полученные обучающимися баллы. В рамках практического занятия могут быть проведены: контрольный опрос, сплошное или выборочное тестирование, проверочная работа и т. п.

Отсутствие обучающихся на занятиях или их неактивное участие на них может быть компенсировано самостоятельным выполнением дополнительных заданий и представлением их на проверку преподавателю, выставлением оценки.

В современных условиях перед обучающимися стоит важная задача – научиться работать с массивами информации. Обучающимся необходимо развивать в себе способность и потребность использовать доступные информационные возможности и ресурсы для поиска нового знания и его распространения. Обучающимся необходимо научиться управлять своей исследовательской и познавательной деятельностью в системе «информация – знание – информация». Прежде всего, для достижения этой цели, в вузе организуется самостоятельная работа обучающихся. Кроме того, современное обучение

(стандарты, учебные планы) предполагает, что существенную часть времени в освоении учебной дисциплины обучающийся проводит самостоятельно. Принято считать, что такой метод обучения должен способствовать творческому овладению обучающимися специальными знаниями и навыками.

Целью самостоятельной работы обучающихся при изучении учебной дисциплины «Операционный менеджмент авиапредприятий» является выработка ими навыков работы с нормативно-правовыми актами, научной и учебной литературой, другими источниками, материалами экономической и управленческой практики, а также развитие у обучающихся устойчивых способностей к самостоятельному изучению и обработке полученной информации.

В процессе самостоятельной работы обучающийся должен воспринимать, осмысливать и углублять получаемую информацию, решать практические задачи, анализировать ситуации, подготавливать доклады, выполнять домашние задания, овладевать профессионально необходимыми навыками. Самостоятельная работа обучающегося весьма многообразна и содержательна. Она включает следующие виды занятий:

- самостоятельный подбор, изучение, конспектирование, анализ учебно-методической и научной литературы, периодических научных изданий, нормативно-правовых документов, статистической информации, учетно-отчетной информации, содержащейся в документах организаций;

- индивидуальная творческая работа по осмыслению собранной информации, проведению сравнительного анализа и синтеза материалов, полученных из разных источников, интерпретации информации, выполнение домашних заданий;

- завершающий этап самостоятельной работы – подготовка к сдаче зачета с оценкой по дисциплине, предполагающая интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении учебной дисциплины знаний.

По «Положению о самостоятельной работе студентов Университета» содержание внеаудиторной самостоятельной работы для изучения дисциплины «Операционный менеджмент авиапредприятий» может быть рекомендовано в соответствии со следующими ее видами, разделенными по целевому признаку:

а) для овладения знаниями:

- чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы);

- составление плана текста;

- графическое изображение структуры текста;

- конспектирование текста;

- выписки из текста;

- работа со словарями и справочниками;

- ознакомление с нормативными документами;

- работа с электронными информационными ресурсами и информационной телекоммуникационной сети Интернет и др.;

- б) для закрепления и систематизации знаний:
- работа с конспектом лекции (обработка текста);
 - работа над учебным материалом (учебника, первоисточника, дополнительной литературы);
 - составление плана и тезисов ответа;
 - составление альбомов, таблиц, схем для систематизации учебного материала;
 - изучение нормативных материалов;
 - ответы на контрольные вопросы;
 - аналитическая обработка текста;
 - подготовка тезисов сообщений к выступлению на практическом занятии;
 - работа с компьютерными программами;
 - подготовка к сдаче зачета и др.;
- в) для формирования умений и навыков:
- решение задач и упражнений по образцу;
 - решение вариативных задач и упражнений;
 - решение ситуационных производственных (профессиональных) задач;
 - проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности;
- г) для самопроверки:
- подготовка информационного сообщения;
 - написание конспекта первоисточника, рецензии, аннотации;
 - составление опорного конспекта, глоссария, сводной таблицы по теме, тестов и эталонов ответов к ним;
 - составление и решение ситуационных задач;
 - составление схем, иллюстраций, графиков, диаграмм по теме и ответов к ним;
 - создание материалов презентаций и др.

Следование принципам систематичности и последовательности в самостоятельной работе составляет необходимое условие ее успешного выполнения. Систематичность занятий предполагает равномерное, по возможности в соответствии с п.п. 5.2, 5.4 и 5.6 настоящей РПД, распределение объема работы в течение всего, предусмотренного учебным планом срока овладения данной дисциплиной. 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. Данный принцип изначально заложен в учебном плане при определении очередности изучения дисциплин. Аналогичный подход применяется при определении последовательности в изучении тем дисциплины.

В процессе изучения дисциплины «Операционный менеджмент авиапредприятий» важно постоянно пополнять и расширять свои знания. Изуче-

ние рекомендованной литературы и других источников информации является важной составной частью восприятия и усвоения новых знаний. Кроме того, необходимо отметить, что, в определенном смысле, качественный уровень всей самостоятельной работы обучающегося определяется уровнем самоконтроля.

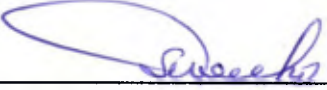
Текущий контроль знаний студентов осуществляется в следующих формах:

- по итогам работы на практических занятиях;
- итоги тестирования;
- выполнение самостоятельной работы.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.03 «Управление персоналом».

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 20 «Менеджмента» 13 января 2016 г., протокол № 6.

Разработчики:


к.т.н., доцент  Рожко М.К.
(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы разработчиков)

Заведующий кафедрой № 20 «Менеджмента»:

д.т.н., доцент  Маслаков В.П.
(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы руководителя ОПОП ВО)

Программа согласована:

Руководитель ОПОП ВО:

к.э.н., доцент  Иванова М.О.
(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы руководителя ОПОП ВО)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методического совета Университета 20 января 2016 г., протокол № 3.

С изменениями и дополнениями от 30 августа 2017 г., протокол № 10 (в соответствии с Приказом Министерства образования и науки РФ от 5 апреля 2017 г. № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»).