

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

**Митрофанов С.В.**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**  
**по подготовке к семинарским занятиям**  
**по дисциплине**

**ОРГАНИЗАЦИЯ И ПЛАНИРОВАНИЕ**  
**ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ**  
**СЕРВИСА**

Направление подготовки  
**43.03.01 Сервис**

Квалификация выпускника  
**бакалавр**

Форма обучения

**очная**

Санкт-Петербург  
2018

УДК 338

**Митрофанов С.В.** Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: методические указания по подготовке к семинарским занятиям [Текст] / С.В.Митрофанов – СПб.: Изд-во СПбГУ ГА, 2018. - 19 с.

Методические указания по подготовке к семинарским занятиям по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» для подготовки бакалавров по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» рассмотрены и обсуждены на заседании кафедры «Социально-экономических дисциплин и сервиса», протокол № от « » г.

РЕЦЕНЗЕНТ: д.э.н., профессор Бургонов О. В.

В учебно-методическом пособии по подготовке к семинарским занятиям по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» рассмотрены теоретические вопросы по основам проектирования основных организационных процессов, организации оплаты и стимулирования труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Учебное пособие может быть использовано в качестве пособия по подготовке к зачёту по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» по подготовке бакалавров в Санкт-Петербургском государственном университете гражданской авиации.

ISBN

© Митрофанов С.В. текст, 2018  
© Санкт-Петербургский государственный университет гражданской авиации,  
2018

## СОДЕРЖАНИЕ

### Методических рекомендаций по изучению дисциплины и планы семинарских занятий

1. Общие методические рекомендации по изучению дисциплины .....	4
2. Вопросы для подготовки к семинарским занятиям .....	6
3. Методические рекомендации по подготовке к семинарским занятиям.....	10
4. Перечень вопросов к зачету для проведения промежуточного контроля по дисциплине.....	12
5. Самостоятельная работа студентов .....	14
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины .....	17

# 1. ОБЩИЕ МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

## Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» - сформировать у обучающихся систему теоретических знаний и практических навыков в области планирования и организации деятельности предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

Задачами освоения дисциплины являются:

- формирование у студентов экономического мышления и конкретных приемов решения задач производственной деятельности предприятий сферы сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте;

- знакомство с теоретическими основами функционирования рыночной экономики, с сущностью экономической и технологической эффективности результатов сервисной деятельности в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, способы их повышения;

- знакомство с основами механизма разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта;

- знакомство с основными формами обслуживания и сервисными технологиями, с теоретическими основами организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя, а также организации планирования деятельности предприятий сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте;

- знакомство с основными принципами организации обслуживания в контактной зоне предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, с основными принципами организации обслуживания в контактной зоне предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта;

- знакомство с основами организации и планирования деятельности предприятий сервиса, с основами бизнес-планирования, с основами эффективности принятия управленческих решений на предприятиях сервиса;

- знакомство с основами планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;

- знакомство с основами бизнес-планирования деятельности предприятий сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте;

– знакомство с основами управления качеством услуг на предприятии сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте, с осуществлением контроля качества процесса сервиса, с параметрами технологических процессов и используемых ресурсов;

– изучение хозяйственной деятельности предприятий сферы сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте и путей повышения ее эффективности.

Дисциплина «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» обеспечивает подготовку выпускника к организационно-управленческой и сервисной видам профессиональной деятельности.

## **2. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К СЕМИНАРСКИМ ЗАНЯТИЯМ**

### **Тема 1. Основы организации деятельности предприятия сферы сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте**

#### *Вопросы:*

1. Цель, задачи, объект и предмет курса, результаты обучения и формируемые компетенции, формы контроля знаний, умений и навыков студентов.
2. Общая характеристика современной сферы сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте и основные тенденции ее развития на современном этапе развития общества.
3. Современное состояние сферы услуг в России.
4. Знакомство с литературой и основными источниками информации по дисциплине.
5. Понятие и основные экономические функции предприятий сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
6. Механизм функционирования предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте в условиях рыночной экономики.
7. Предприятие сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте как субъект и объект предпринимательской деятельности.
8. Особенности функционирования предпринимательства в сфере услуг на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

### **Тема 2. Основные принципы организации процесса оказания услуг и обслуживания на предприятиях сферы сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте**

#### *Вопросы:*

1. Понятие и сущность производственного процесса на предприятии сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
2. Составляющие производственного процесса на предприятии сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте: процесс производства услуги и процесс обслуживания потребителя.
3. Основные, вспомогательные и обслуживающие процессы в деятельности предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
4. Основные направления улучшения процесса производства услуг на транспорте, в том числе на воздушном транспорте: концентрация, специализация производства, развитие между предприятиями сервиса кооперированных связей, рациональная организация процесса производства услуги.
5. Принципы рациональной организации производства услуг на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
6. Понятие обслуживания в сфере воздушного транспорта. Принципы организации контактной зоны предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

7. Формы обслуживания и сервисные технологии на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

8. Прогрессивные формы обслуживания потребителей на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

### **Тема 3. Производственная структура предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте и типы производства в обслуживании**

#### *Вопросы:*

1. Понятие и элементы производственной структуры предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

2. Основные типы производства и их особенности в сфере услуг на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

3. Предприятие сферы сервиса как производственная система на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

4. Структура процесса оказания услуги на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

5. Жизненный цикл услуги на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

6. Организация процесса предоставления услуг во времени на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

7. Понятие и длительность производственного цикла.

8. Составляющие производственного цикла предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте: время производства услуги и время обслуживания.

### **Тема 4. Организация производственной инфраструктуры предприятия сферы сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте**

#### *Вопросы:*

1. Понятие, состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

2. Организация ремонтного хозяйства на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

3. Основные формы организации ремонта оборудования предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

4. Ремонтный цикл и межремонтный период на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

5. Организация инструментального и энергетического хозяйства на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

6. Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

7. Организация транспортного хозяйства предприятия сферы сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

### **Тема 5. Организация обеспечения качества услуг на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.**

*Вопросы:*

1. Понятие и показатели качества услуг на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
2. Экономически оптимальное качество на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
3. Уровень качества услуг и продукции на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
4. Понятие и цели менеджмента качества.
5. Система управления качеством на современном предприятии сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
6. Японские и европейские модели управления качеством продукции.
7. Российский опыт в данной сфере на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
8. Основные положения Всеобщего Менеджмента Качества (TQM).

### **Тема 6. Конкуренция на современном рынке услуг. Конкурентоспособность предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте**

*Вопросы:*

1. Сущность и формы конкуренции на современном рынке.
2. Совершенная и несовершенная, ценовая и неценовая, добросовестная и недобросовестная конкуренция.
3. Способы борьбы с недобросовестной конкуренцией на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
4. Модель анализа 5 сил конкуренции М. Портера.
5. Конкуренция на рынке услуг на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте и ее основные составляющие.
6. Конкурентоспособность предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
7. Конкурентный статус и конкурентные преимущества на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
8. Основные методики оценки конкурентоспособности предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

### **Тема 7. Трудовые ресурсы предприятия сервиса, организация, производительность и оплата труда работников предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте**

*Вопросы:*



1. Персонал предприятия и его классификация на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
2. Текучесть кадров на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте и способы ее сокращения.
3. Цели, задачи и основные этапы управления персоналом предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
4. Организация труда работников предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте и основные направления ее совершенствования.
5. Нормирование труда работников предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
6. Виды норм труда на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте
7. Методы изучения затрат рабочего времени на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
8. Производительность труда работников предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

#### **Тема 8. Основы планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте**

##### *Вопросы:*

1. Понятие и содержание планирования.
2. Функции и принципы планирования хозяйственной деятельности предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
3. Основные методы планирования на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте: балансовый, нормативный и программно-целевой методы.
4. Основные виды планов на предприятии сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
5. Система планов предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте и их взаимосвязь.
6. Стратегическое планирование деятельности предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
7. Основные виды стратегий развития предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
8. Этапы стратегического планирования на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

#### **Тема 9. Содержание и организация бизнес-планирования на предприятии сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте**

##### *Вопросы:*

1. Сущность, значение и организация бизнес-планирования в управлении предприятием сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

2. Понятие, цель, задачи и особенности составления бизнес-плана предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

3. Функции бизнес-плана на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

4. Виды бизнес-планов на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

5. Понятие и этапы разработки бизнес-идеи на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

6. Анализ и критерии эффективности бизнес-идеи на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

7. SWOT-анализ бизнес-идеи на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

8. Содержание и структура разделов бизнес-плана на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

### **3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К СЕМИНАРСКИМ ЗАНЯТИЯМ**

При подготовке к семинарским и практическим занятиям самостоятельная учебная деятельность достигает наибольшей интенсивности. В отличие от других форм учебных занятий, в ходе семинаров студенты имеют возможность в большей степени проявить себя, показать свою активность, самостоятельность, способность применять полученные теоретические знания при анализе практических проблем профессиональной деятельности.

Семинарские и практические занятия проводятся по наиболее сложным вопросам, темам, разделам учебной дисциплины и имеют своей целью:

- закрепить знания, полученные во время лекций и самостоятельной работы с учебной литературой;
- расширить и углубить представления студентов по наиболее актуальным теоретическим и практическим проблемам;
- сформировать и развить практические навыки и умения, необходимые для будущей профессиональной деятельности;
- осуществить контроль за качеством усвоения студентами учебной программы.

Подготовку к семинару или практическому занятию лучше начинать сразу же после лекции по данной теме или консультации преподавателя. Проводить ее рекомендуется в определенной последовательности.

Прежде всего, следует доработать текст лекции по соответствующей теме, внимательно изучить план семинара (практического занятия), содержание основных учебных вопросов, выносимых на обсуждение, а также список рекомендованной литературы и дополнительные задания, которые могут быть даны преподавателем. Важно тщательно спланировать

самостоятельную работу по подготовке к занятию: когда, какие источники, по какой проблеме следует найти и изучить; когда и по каким вопросам подготовить краткие письменные ответы, выступления или доклады. Работа должна быть спланирована таким образом, чтобы подготовка к семинарскому (практическому) занятию распределялась равномерно в течение оставшегося до занятия времени.

В дальнейшем необходимо подобрать в библиотеке литературу, которая рекомендована для подготовки к занятию и бегло просмотреть ее. Это даст возможность выбрать те источники, где имеются ответы на поставленные учебные вопросы.

Предварительное изучение рекомендованной литературы позволяет студентам отобрать необходимую учебную информацию и выяснить, по каким вопросам занятия следует подобрать дополнительные литературные источники. Просмотр и беглое изучение дополнительно найденных книг, газетных и журнальных статей осуществляется таким же образом, что и рекомендованной литературы.

После подбора и предварительного просмотра литературы студенты приступают к ее углубленному изучению. В ходе углубленного чтения выделяются главные мысли, проблемы, требующие дополнительного обоснования, практического разрешения и т.д. При этом в основном вопросе семинара, практического занятия могут быть выделены конкретизирующие его подвопросы.

В процессе углубленного чтения литературы большинство студентов составляют краткие конспекты, тезисы своих будущих выступлений, делают необходимые выписки. Конспекты, которые отражают содержание вопросов семинарского и практического занятия, лучше всего вести в той же тетради, в которой конспектируются лекции по данному предмету. Концентрация всей информации по проблеме в одном месте позволяет студентам активно участвовать в обсуждении всех вопросов семинара и исключает наиболее распространенную ошибку: готовиться к выступлению только по одному вопросу. В дальнейшем такие записи значительно облегчат подготовку к экзамену и использование полученных знаний в профессиональной деятельности.

Подготовка к семинарскому (практическому) занятию не сводится только к поиску ответов на поставленные в плане вопросы. Любая теоретическая проблема должна быть осмыслена студентом с точки зрения ее связи с реальной жизнью и возможностью реализации на практике. По каждому вопросу семинара студент должен быть готов высказать и собственную точку зрения.

#### **4. ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЭКЗАМЕНУ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОГО КОНТРОЛЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ОРГАНИЗАЦИЯ И ПЛАНИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА»**

1. Общая характеристика современной сферы сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
2. Понятие и основные экономические функции предприятий. Механизм функционирования предприятия в условиях рыночной экономики.
3. Классификация предприятий.
4. Внешняя и внутренняя среда организации сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
5. Жизненный цикл предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте и его стадии.
6. Сущность и значение предпринимательской деятельности. Специфика предпринимательства в сфере услуг на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
7. Основные организационно-правовые формы предприятий в РФ.
8. Понятие, особенности и классификация услуг.
9. Производственная структура предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте и ее элементы. Особенности производственных структур предприятий сферы сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
10. Единичное, серийное и массовое производство в обслуживании.
11. Понятие, структура и особенности производственного процесса на предприятиях сферы сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
12. Организация процесса производства услуг на предприятии сферы сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте: основные, вспомогательные и обслуживающие производственные процессы.
13. Организация процесса предоставления услуг во времени. Производственный цикл и способы его сокращения.
14. Основные направления совершенствования процесса производства услуг на транспорте, в том числе на воздушном транспорте: концентрация, специализация и кооперирование производства в сфере услуг.
15. Рациональные принципы и закономерности организации процесса производства услуг на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
16. Организация обслуживания потребителей на предприятиях сферы сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте: формы обслуживания и сервисные технологии.
17. Основные направления совершенствования обслуживания потребителей на предприятиях сферы сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте. Прогрессивные формы обслуживания.

18. Материально-техническое снабжение деятельности предприятия сферы сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
19. Организация инструментального, ремонтного, энергетического, транспортного и складского хозяйства на предприятиях сферы сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
20. Понятие и показатели качества услуг на воздушном транспорте.
21. Менеджмент качества. Основные принципы Всеобщего Менеджмента Качества (TQM).
22. Стандартизация в управлении качеством продукции и услуг на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
23. Сертификация услуг и продукции на воздушном транспорте.
24. Контроль и методы определения качества обслуживания на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
25. на транспорте, в том числе на воздушном транспорте. Конкурентоспособность предприятия сервиса на воздушном транспорте.
26. Модель пяти сил конкуренции Майкла Портера.
27. Основные методики оценки конкурентоспособности предприятия сервиса на транспорте, в том числе а воздушном транспорте.
28. Специфика рынка услуг и основные направления повышения конкурентоспособности российских предприятий сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
29. Клиентоориентированная модель обслуживания на воздушном транспорте.
30. Персонал предприятия и его классификация. Текучесть кадров и способы ее сокращения.
31. Организация и нормирование труда работников предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
32. Производительность труда работников предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте и резервы ее роста.
33. Основные принципы оплаты труда персонала предприятий сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
34. Формы оплаты труда работников предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
35. Понятие и содержание планирования хозяйственной деятельности предприятия сферы сервиса на воздушном транспорте.
36. Функции и принципы планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
37. Методы планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
38. Стратегическое планирование деятельности предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
39. Среднесрочное и оперативное планирование деятельности предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

40. Сущность, значение и организация бизнес-планирования в управлении предприятием сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

41. Понятие, цель, задачи и особенности составления бизнес-плана предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

42. Содержание и структура разделов бизнес-плана предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

43. Сущность экономической и технологической эффективности результатов сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта, способы их повышения.

44. Основы механизма разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

45. Теоретические основы организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя, а также организации планирования деятельности предприятий сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

46. Основные принципы организации обслуживания в контактной зоне предприятия сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

47. Основы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.

48. Основы управления качеством услуг на предприятии сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте, осуществление контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.

## 5. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоёмкость (часы)
1	1. Изучение теоретического материала по теме: «Основы организации деятельности предприятия сферы сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 3, 5, 6]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	3

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоёмкость (часы)
	4. Выполнение курсовой работы.	
2	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Основные принципы организации процесса оказания услуг и обслуживания на предприятиях сферы сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 3, 5, 6].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Выполнение курсовой работы.</p>	5
3	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Производственная структура предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте и типы производства в обслуживании» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 3, 5, 6].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Выполнение курсовой работы.</p>	5
4	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Организация производственной инфраструктуры предприятия сферы сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Выполнение курсовой работы.</p>	5
5	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Организация обеспечения качества услуг на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой</p>	5

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоёмкость (часы)
	<p>по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Выполнение курсовой работы.</p>	
6	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Конкуренция на современном рынке услуг. Конкурентоспособность предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 5, 7, 8, 9].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Выполнение курсовой работы.</p>	5
7	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Трудовые ресурсы предприятия сервиса, организация, производительность и оплата труда работников предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Выполнение курсовой работы.</p>	5
8	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Основы планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Выполнение курсовой работы.</p>	5



Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоёмкость (часы)
9	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Содержание и организация бизнес-планирования на предприятии сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-14].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к круглому столу.</p> <p>5. Выполнение курсовой работы.</p>	7
Итого по дисциплине		45

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

а) основная литература:

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

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

3 Фомина, И. А. **Бизнес-планирование**: Тексты лекций для студентов вузов. Реком.УМО [текст] / И. А. Фомина. - СПб.: ГУГА, 2016. - 151с. Количество экземпляров 100.

б) дополнительная литература:

4 Кошелева Т.Н. **Роль и место сервисных услуг на воздушном транспорте**: учебное пособие [Текст] / Т.Н. Кошелева. – СПб.: Издательство «КультИнформПресс», 2017. – 89 с. Количество экземпляров 30.

5 **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»:

6 **Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.gks.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018).

7 **Официальный сайт Министерства финансов РФ** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.minfin.ru/ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018).

8 **Официальный сайт Федеральной налоговой службы** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.nalog.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018).

9 **Официальный сайт Федеральной антимонопольной службы** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.fas.gov.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018).

10 **Официальный сайт Банка России** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.cbr.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018).

11 **Официальный сайт журнала «Вопросы экономики»** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.vopreco.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018).

12 **Официальный сайт национального исследовательского университета Высшая школа экономики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.hse.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018).

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

13 **Библиотека СПбГУ ГА** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/> / свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018).

14 **Российская национальная библиотека** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.nlr.ru/> / свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018)

Методические указания по подготовке к семинарским занятиям составлены в соответствии с государственным образовательным стандартом высшего образования по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» для подготовки бакалавров по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Методические указания по подготовке к семинарским занятиям по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» составила:

Кандидат экономических наук, доцент Митрофанов С.В..

Методические указания по подготовке к семинарским занятиям по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» обсуждено и одобрено на заседании кафедры № 2 «Социально-экономических дисциплин и сервиса» протокол № от « » 2018 г.

Заведующий кафедрой  
(подпись)

Кошелева Т. Н. \_\_\_\_\_