

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  
*освсгсга* 2017 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОРГАНИЗАЦИЯ И ПЛАНИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА**

Направление подготовки  
**43.03.01 Сервис**

Направленность программы (профиль)  
**Производственный сервис**

Квалификация выпускника  
**бакалавр**

Форма обучения

**очная**

Санкт-Петербург  
2017

## 1 Цели освоения 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 воздушном транспорте.

Задачами освоения дисциплины являются:

- формирование у студентов экономического мышления и конкретных приемов решения задач производственной деятельности предприятий сферы сервиса на воздушном транспорте в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса;
- знакомство с сущностью экономической и технологической эффективности результатов сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта, способы их повышения в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса;
- знакомство с основами механизма разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в сфере воздушного транспорта в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса;
- знакомство с основными формами обслуживания и сервисными технологиями в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса;
- знакомство с теоретическими основами организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя, а также с организацией планирования деятельности предприятий сервиса на воздушном транспорте в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса;
- знакомство с механизмом организации работы в контактной зоне с потребителем, методика консультирования, согласования вида, формы и объема процесса производственного сервиса в направлении разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в области организации и планирования деятельности предприятия сервиса;
- знакомство с основами управления качеством услуг на предприятии сервиса на воздушном транспорте, с методикой осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса;
- изучение хозяйственной деятельности предприятий сферы сервиса на воздушном транспорте и путей повышения ее эффективности.

Дисциплина «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» обеспечивает подготовку выпускника к сервисному виду профессиональной деятельности.



## 2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» представляет собой дисциплину, относящуюся к Вариативной части дисциплин Блока 1 Дисциплины (модули).

Данная дисциплина базируется на результатах обучения, сформированных у студента при освоении дисциплин: «Введение в профессию», «Роль и место услуг в современной экономике», «Экономика», «Организация предпринимательской деятельности (предприятий сервиса)».

Дисциплина «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» является обеспечивающей для дисциплины: «Экономика сервиса», «Страховая деятельность на транспорте».

Дисциплина «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» изучается в 5 и 6 семестрах.

## 3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
Способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК-2)	Знать: – теоретические основы функционирования рыночной экономики в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса; – сущность экономической и технологической эффективности результатов сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта, способы их повышения в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса; Уметь: – оценивать экономическую и технологическую эффективность результатов сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса; Владеть: – методиками оценки эффективности результатов хозяйственной деятельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса.
Готовностью разрабатывать	Знать: – основы механизма разработки технологии процесса



Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
<p>технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2).</p>	<p>сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в сфере воздушного транспорта в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса;</p> <p>– основные формы обслуживания и сервисные технологии в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса;</p> <p>Уметь:</p> <p>– разрабатывать технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в сфере воздушного транспорта в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса;</p> <p>Владеть:</p> <p>– навыками разработки технологии процесса сервиса, выстраивания системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в сфере воздушного транспорта в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса.</p>
<p>Готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3)</p>	<p>Знать:</p> <p>– теоретические основы организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя, а также организации планирования деятельности предприятий сервиса на воздушном транспорте в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса;</p> <p>Уметь:</p> <p>– организовывать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса;</p> <p>– производить выбор ресурсов и средств производства с учетом требований потребителя в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса;</p> <p>Владеть:</p> <p>– навыками организации процесса, проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса.</p>



Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
<p>Готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11)</p>	<p><b>Знать:</b>  - механизм организации работы в контактной зоне с потребителем, методика консультирования, согласования вида, формы и объема процесса производственного сервиса в направлении разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в области организации и планирования деятельности предприятия сервиса;  <b>Уметь:</b>  - организовать работу в контактной зоне с потребителем, применять методику консультирования, согласования вида, формы и объема процесса производственного сервиса в направлении разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в области организации и планирования деятельности предприятия сервиса;  <b>Владеть:</b>  - навыками организации работы в контактной зоне с потребителем, методикой консультирования, согласования вида, формы и объема процесса производственного сервиса в направлении разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в области организации и планирования деятельности предприятия сервиса.</p>
<p>Готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (ПК-12)</p>	<p><b>Знать:</b>  – основы управления качеством услуг на предприятии сервиса на воздушном транспорте, осуществление контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса;  <b>Уметь:</b>  – осуществлять контроль качества процесса сервиса на воздушном транспорте, параметров технологических процессов, используемых ресурсов на воздушном транспорте в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса;  <b>Владеть:</b>  – навыками практического применения передовых методик контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов на воздушном транспорте в процессе организации и</p>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
	планирования деятельности предприятия сервиса.

#### 4 Объем дисциплины и виды учебной работы

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

Наименование	Всего часов	Семестр	
		5	6
Общая трудоемкость дисциплины	180	72	108
Контактная работа:	78	42	36
лекции	32	14	18
практические занятия	42	28	14
семинары	—	—	—
лабораторные работы	—	—	—
курсовая работа	4	—	4
Самостоятельная работа студента	57	21	36
Промежуточная аттестация	45	9	36
самостоятельная работа по подготовке к зачету и экзамену	45	9	36

#### 5 Содержание дисциплины

##### 5.1 Соотнесение тем дисциплины и формируемых компетенций

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции					Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОК-2	ОПК-2	ОПК-3	ПК-11	ПК-12		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Тема 1. Основы организации деятельности предприятия сферы сервиса на воздушном транспорте	12	+	+	+	+	+	ВК, Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 2. Основные принципы организации процесса оказания услуг и обслуживания на предприятиях сферы сервиса на воздушном транспорте	15	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ



1	2	3	4	5	6	7	8	9
Тема 3. Производственная структура предприятия сервиса на воздушном транспорте и типы производства в обслуживании	18	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 4. Организация производственной инфраструктуры предприятия сферы сервиса на воздушном транспорте	18	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 5. Организация обеспечения качества услуг на предприятиях сервиса на воздушном транспорте	12	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 6. Конкуренция на современном рынке услуг. Конкурентоспособность предприятия сервиса на воздушном транспорте	10	—	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 7. Трудовые ресурсы предприятия сервиса, организация, производительность и оплата труда работников предприятия сервиса на воздушном транспорте	16	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 8. Основы планирования деятельности предприятия сервиса на воздушном транспорте	12	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 9. Содержание и организация бизнес-планирования на предприятии сервиса на воздушном транспорте	18	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, КС, СРС	УО, Сщ
Курсовая работа	4							
Итого по дисциплине	135							
Промежуточная аттестация	45							
Всего по дисциплине	180							

Сокращения: Л – лекция, ПЗ - практические занятия, КС – круглый стол, СРС – самостоятельная работа студента, ВК – входной контроль, УО – устный опрос, Сщ – сообщение.

## 5.2 Темы дисциплины и виды занятий

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Семестр 5							
Тема 1. Основы организации деятельности предприятия сферы сервиса на воздушном транспорте	2	6	—	—	4	—	12
Тема 2. Основные принципы организации процесса оказания услуг и обслуживания на предприятиях сферы сервиса на воздушном транспорте	4	6	—	—	5	—	15
Тема 3. Производственная структура предприятия сервиса на воздушном транспорте и типы производства в обслуживании	4	8	—	—	6	—	18
Тема 4. Организация производственной инфраструктуры предприятия сферы сервиса на воздушном транспорте	4	8	—	—	6	—	18
Итого за семестр 5	14	28			21		63
Промежуточная аттестация в форме зачета							9
Всего за семестр 5							72
Семестр 6							
Тема 5. Организация обеспечения качества услуг на предприятиях сервиса на воздушном транспорте	4	2	—	—	6	—	12
Тема 6. Конкуренция на современном рынке услуг. Конкурентоспособность предприятия сервиса на воздушном транспорте	2	2	—	—	6	—	10
Тема 7. Трудовые ресурсы предприятия сервиса, организация, производительность и оплата труда работников предприятия сервиса на воздушном транспорте	4	4	—	—	8	—	16
Тема 8. Основы планирования деятельности предприятия сервиса	4	2	—	—	6	—	12



Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
на воздушном транспорте							
Тема 9. Содержание и организация бизнес-планирования на предприятии сервиса на воздушном транспорте	4	4	—	—	10	—	18
Курсовая работа	—	—	—	—	—	4	4
Итого за семестр 6	18	14	—	—	36	4	72
Промежуточная аттестация в форме экзамена							36
Всего за семестр 6							108
Итого по дисциплине							180

Сокращения: Л – лекция, ПЗ - практические занятия, СРС – самостоятельная работа студента, КР – курсовая работа, ЛР – лабораторные работы, С – семинары.

### 5.3 Содержание дисциплины

#### Тема 1. Основы организации деятельности предприятия сферы сервиса на воздушном транспорте

Цель, задачи, объект и предмет курса, результаты обучения и формируемые компетенции, формы контроля знаний, умений и навыков студентов. Общая характеристика современной сферы сервиса на воздушном транспорте и основные тенденции ее развития на современном этапе развития общества. Современное состояние сферы услуг в России (для самостоятельного изучения). Знакомство с литературой и основными источниками информации по дисциплине. Понятие и основные экономические функции предприятий сервиса на воздушном транспорте. Механизм функционирования предприятия сервиса на воздушном транспорте в условиях рыночной экономики. Предприятие сервиса на воздушном транспорте как субъект и объект предпринимательской деятельности. Особенности функционирования предпринимательства в сфере услуг на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Организационно-правовые формы предприятий в Российской Федерации (для самостоятельного изучения). Классификация предприятий сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Понятие, функции и особенности функционирования малых предприятий сервиса на воздушном транспорте в РФ (для самостоятельного изучения). Меры поддержки малого и среднего предпринимательства на воздушном транспорте в Российской Федерации (для самостоятельного изучения). Формы объединения предприятий: картель, синдикат, пул, трест, концерн, холдинг, финансово-промышленные группы (для самостоятельного изучения). Жизненный цикл предприятия сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Внешняя и внутренняя среда предприятия сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Сущность



экономической и технологической эффективности результатов деятельности в сфере воздушного транспорта, способы их повышения (для самостоятельного изучения). Основы механизма разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Теоретические основы организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя, а также организации планирования деятельности предприятий сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Основные принципы организации обслуживания в контактной зоне предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основы управления качеством услуг на предприятии сервиса на воздушном транспорте, осуществление контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (для самостоятельного изучения). Механизм организации работы в контактной зоне с потребителем, методика консультирования, согласования вида, формы и объема процесса производственного сервиса в направлении разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в области организации и планирования деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения).

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

Понятие и сущность производственного процесса на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта. Составляющие производственного процесса на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта: процесс производства услуги и процесс обслуживания потребителя. Основные, вспомогательные и обслуживающие процессы в деятельности предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основные направления улучшения процесса производства услуг в сфере воздушного транспорта: концентрация, специализация производства, развитие между предприятиями сервиса кооперированных связей, рациональная организация процесса производства услуги. Принципы рациональной организации производства услуг в сфере воздушного транспорта. Понятие обслуживания в сфере воздушного транспорта. Принципы организации контактной зоны предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Формы обслуживания и сервисные технологии в сфере воздушного транспорта. Прогрессивные формы обслуживания потребителей в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основные направления совершенствования процесса обслуживания на предприятии сферы услуг на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Основы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на воздушном транспорте в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (для самостоятельного изучения).



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

Понятие и элементы производственной структуры предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта. Основные типы производства и их особенности в сфере услуг в сфере воздушного транспорта. Предприятие сферы сервиса как производственная система на воздушном транспорте. Структура процесса оказания услуги в сфере воздушного транспорта. Жизненный цикл услуги в сфере воздушного транспорта. Организация процесса предоставления услуг во времени в сфере воздушного транспорта. Понятие и длительность производственного цикла (для самостоятельного изучения). Составляющие производственного цикла предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта: время производства услуги и время обслуживания (для самостоятельного изучения). Основные направления сокращения производственного цикла на предприятиях сферы сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

### **Тема 4. Организация производственной инфраструктуры предприятия сферы сервиса на воздушном транспорте**

Понятие, состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта. Организация ремонтного хозяйства на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Основные формы организации ремонта оборудования предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта. Ремонтный цикл и межремонтный период на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Организация инструментального и энергетического хозяйства на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Организация транспортного хозяйства предприятия сферы сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

### **Тема 5. Организация обеспечения качества услуг на предприятиях сервиса на воздушном транспорте**

Понятие и показатели качества услуг на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Экономически оптимальное качество на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Уровень качества услуг и продукции на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Понятие и цели менеджмента качества. Система управления качеством на современном предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта. Японские и европейские модели управления качеством продукции. Российский опыт в данной сфере на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основные положения Всеобщего Менеджмента Качества (TQM) (для самостоятельного изучения). Цикл и принципы Деминга (для самостоятельного изучения). Связь качества и жизненного цикла услуги (для самостоятельного изучения). «Петля качества» услуги (для самостоятельного изучения).



изучения). Понятие и объекты стандартизации (для самостоятельного изучения). Основные нормативные документы по стандартизации в РФ (для самостоятельного изучения). Виды стандартов (для самостоятельного изучения). Цели и задачи Международной организации по стандартизации (ИСО) (для самостоятельного изучения). Стандартизация в управлении качеством продукции и услуг на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Международные стандарты ИСО серии 9000 по системам качества (для самостоятельного изучения). Понятие и цели сертификации услуг и продукции (для самостоятельного изучения). основополагающие документы в области сертификации (для самостоятельного изучения). Виды сертификации услуг и продукции на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Этапы сертификации на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Понятие и цели аудита качества обслуживания (для самостоятельного изучения). Основные методы контроля и оценки качества обслуживания на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Организация работы с негативными отзывами, жалобами и претензиями клиентов на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Направления повышения качества обслуживания на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

## **Тема 6. Конкуренция на современном рынке услуг. Конкурентоспособность предприятия сервиса на воздушном транспорте**

Сущность и формы конкуренции на современном рынке. Совершенная и несовершенная, ценовая и неценовая, добросовестная и недобросовестная конкуренция. Способы борьбы с недобросовестной конкуренцией на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Модель анализа 5 сил конкуренции М. Портера (для самостоятельного изучения). Конкуренция на рынке услуг на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта и ее основные составляющие. Конкурентоспособность предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Конкурентный статус и конкурентные преимущества на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основные методики оценки конкурентоспособности предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Управление конкурентоспособностью на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основные направления повышения конкурентоспособности предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта на рынке (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированная модель обслуживания на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Особенности клиентоориентированного подхода к обслуживанию потребителей на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для



самостоятельного изучения). Сервис как конкурентное преимущество и инструмент управления лояльностью клиентов на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

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

Персонал предприятия и его классификация на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Текучесть кадров на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта и способы ее сокращения. Цели, задачи и основные этапы управления персоналом предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Организация труда работников предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта и основные направления ее совершенствования. Нормирование труда работников предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта. Виды норм труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Методы изучения затрат рабочего времени на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Производительность труда работников предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта. Показатели производительности труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта: выработка и трудоемкость (для самостоятельного изучения). Резервы роста производительности труда работников предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основные принципы оплаты труда на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Регулирование оплаты труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Способы классификации форм оплаты труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Сдельная и повременная формы оплаты труда работников предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Факторы эффективности форм оплаты труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

### **Тема 8. Основы планирования деятельности предприятия сервиса на воздушном транспорте**

Понятие и содержание планирования. Функции и принципы планирования хозяйственной деятельности предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта. Основные методы планирования на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта: балансовый, нормативный и программно-целевой методы. Основные виды планов на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта. Система планов предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта и их взаимосвязь (для самостоятельного изучения). Стратегическое планирование деятельности предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта. Основные виды стратегий развития предприятия



сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Этапы стратегического планирования на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Текущее и оперативное планирование хозяйственной деятельности предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основные направления повышения эффективности планирования на современном предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

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

Сущность, значение и организация бизнес-планирования в управлении предприятием сервиса в сфере воздушного транспорта. Понятие, цель, задачи и особенности составления бизнес-плана предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта. Функции бизнес-плана на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Виды бизнес-планов на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Понятие и этапы разработки бизнес-идеи на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Анализ и критерии эффективности бизнес-идеи на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). SWOT-анализ бизнес-идеи на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Содержание и структура разделов бизнес-плана на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Резюме бизнес-плана на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. План маркетинга на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Производственный план на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Организационный план на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Финансовый план на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Оценка и страхование риска на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

#### **5.4 Практические занятия**

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоёмкость (часы)
Семестр 5		
1	Практическое занятие 1. «Понятие и основные экономические функции предприятий сервиса на воздушном транспорте»	2
1	Практическое занятие 2. «Предприятие как субъект и объект предпринимательской деятельности сферы сервиса на воздушном транспорте»	2



Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоёмкость (часы)
1	Практическое занятие 3. «Механизм функционирования предприятия сервиса на воздушном транспорте в условиях рыночной экономики»	2
2	Практическое занятие 4. «Принципы рациональной организации производства услуг на воздушном транспорте»	2
2	Практическое занятие 5. «Организация контактной зоны предприятия сервиса на воздушном транспорте»	2
2	Практическое занятие 6. «Понятие обслуживания в сфере воздушного транспорта.»	2
3	Практическое занятие 7. «Составляющие производственного процесса на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
3	Практическое занятие 8. «Предприятие сферы сервиса на воздушном транспорте как производственная система»	2
3	Практическое занятие 9. «Структура процесса оказания услуги в сфере воздушного транспорта»	2
3	Практическое занятие 10. «Организация процесса предоставления услуг во времени в сфере воздушного транспорта»	2
4	Практическое занятие 11. «Организация материально-технического снабжения предприятия сервиса на воздушном транспорте»	2
4	Практическое занятие 12. «Организация инструментального и энергетического хозяйства на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
4	Практическое занятие 13. «Организация материально-технического снабжения на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
4	Практическое занятие 14. «Организация складского хозяйства на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
Итого за семестр 5		28
Семестр 6		
5	Практическое занятие 15. «Экономически оптимальное качество на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта»	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоёмкость (часы)
6	Практическое занятие 16. «Особенности конкуренции предприятия сервиса на воздушном транспорте на современном рынке услуг»	2
7	Практическое занятие 17. «Управление персоналом предприятия сервиса на воздушном транспорте»	2
7	Практическое занятие 18. «Организация труда работников предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта и основные направления ее совершенствования»	2
8	Практическое занятие 19. «Функции и принципы планирования хозяйственной деятельности предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
9	Практическое занятие 20. «Сущность, значение и организация бизнес-планирования в управлении предприятием сервиса в сфере воздушного транспорта» Подготовка к круглому столу	2
9	Практическое занятие 21. «Функции бизнес-плана на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
Итого за семестр 6		14
Итого по дисциплине		42

### 5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

### 5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоёмкость (часы)
Семестр 5		
1	1. Изучение теоретического материала по теме: «Основы организации деятельности предприятия сферы сервиса на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 3, 5, 6]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом	4



Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоёмкость (часы)
	занятия с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	
2	1. Изучение теоретического материала по теме: «Основные принципы организации процесса оказания услуг и обслуживания на предприятиях сферы сервиса 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.	5
3	1. Изучение теоретического материала по теме: «Производственная структура предприятия сервиса на воздушном транспорте и типы производства в обслуживании» 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.	6
4	1. Изучение теоретического материала по теме: «Организация производственной инфраструктуры предприятия сферы сервиса на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	6
Итого за семестр 5		21
Семестр 6		
5	1. Изучение теоретического материала по теме: «Организация обеспечения качества услуг на предприятиях сервиса на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.	6

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоёмкость (часы)
	3. Подготовка к устному опросу. 4. Выполнение курсовой работы.	
6	1. Изучение теоретического материала по теме: «Конкуренция на современном рынке услуг. Конкурентоспособность предприятия сервиса на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 5, 7, 8, 9]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Выполнение курсовой работы.	6
7	1. Изучение теоретического материала по теме: «Трудовые ресурсы предприятия сервиса, организация, производительность и оплата труда работников предприятия сервиса на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Выполнение курсовой работы.	8
8	1. Изучение теоретического материала по теме: «Основы планирования деятельности предприятия сервиса на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Выполнение курсовой работы.	6
9	1. Изучение теоретического материала по теме: «Содержание и организация бизнес-планирования на предприятии сервиса на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-13]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом	10



Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоёмкость (часы)
	занятия с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к круглому столу. 5. Выполнение курсовой работы.	
Итого за семестр 6		36
Итого по дисциплине		57

### 5.7 Курсовые работы

Наименование этапа выполнения курсовой работы	Трудоемкость (часы)
Этап 1. Выдача задания на курсовую работу	2
Этап 2. Выполнение раздела 1	4
Этап 3. Выполнение раздела 2	6
Этап 4. Выполнение раздела 3	5
Защита курсовой работы	2
Итого по курсовой работе:	19
самостоятельная работа студента, отведенная на выполнение курсовой работы	15
согласно учебному плану	4

### 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.

б) дополнительная литература:

3 Кузнецова, В.Б. **Экономика управления персоналом и социология труда** [Электронный ресурс]: учебное пособие / В.Б. Кузнецова, В.К. Воробьев. — Электрон. дан. — Оренбург: ОГУ, 2015. — 225 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/98121/#1> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2016)

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



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

5 **Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.gks.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

6 **Официальный сайт Министерства финансов РФ** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.minfin.ru/ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

7 **Официальный сайт Федеральной налоговой службы** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.nalog.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

8 **Официальный сайт Федеральной антимонопольной службы** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.fas.gov.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

9 **Официальный сайт Банка России** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.cbr.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

10 **Официальный сайт журнала «Вопросы экономики»** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.vopreco.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

11 **Официальный сайт национального исследовательского университета Высшая школа экономики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.hse.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

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

12 **Библиотека СПбГУ ГА** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

13 **Российская национальная библиотека** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.nlr.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016)

## **7 Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Учебно-методический кабинет с офисным оборудованием для оперативного размножения иллюстративного и раздаточного материала (аудитория № 322), аудитории 315а, 319, оборудованные для проведения практических работ средствами оргтехники, компьютерами с выходом в Интернет.

Компьютеры с выходом в интернет (ауд. 322, 105, 400).

Мультимедийный проектор, экран (ауд. 319).



## 8 Образовательные и информационные технологии

В процессе преподавания дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» используются классические формы и методы обучения: входной контроль, лекции, практические занятия, круглый стол, самостоятельная работа студента, в т. ч. курсовая работа.

В рамках изучения дисциплины предполагается использовать следующие образовательные технологии.

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

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

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

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

Круглый стол по дисциплине проводится в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель проведения круглого стола – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов



рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки и умения по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса». Круглый стол предназначен для более глубокого освоения и анализа отдельных вопросов, изучаемых в рамках данной дисциплины. В процессе проведения круглого стола организуются публичные коллективные обсуждения отдельных заранее определённых вопросов темы, выступления студентов перед аудиторией, способствующие развитию у них умения сопоставлять данные разных источников и обобщать их, умения связывать теоретические положения дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» с конкретными ситуациями.

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

Самостоятельная работа студента является составной частью учебной работы. Ее основной целью является формирование навыка самостоятельного приобретения знаний по некоторым не особо сложным вопросам теоретического курса, закрепление и углубление полученных знаний, самостоятельная работа со справочниками, периодическими изданиями и научно-популярной литературой, в том числе находящимися в глобальных компьютерных сетях. Самостоятельная работа подразумевает выполнение учебных заданий, в том числе и индивидуальных, получаемых студентом после каждого занятия. Все задания, выносимые на самостоятельную работу, выполняются студентом либо в конспекте, либо на отдельных листах формата А4 (по указанию преподавателя). Контроль выполнения заданий, выносимых на самостоятельную работу, осуществляет преподаватель. Курсовая работа – это вид самостоятельной работы студента, когда им проводится научное исследование по конкретной теме с элементами научного анализа, отражающий приобретенные студентом теоретические знания и практические навыки, умение работать с первоисточниками, делать обстоятельные выводы. Процесс выполнения курсовой работы включает в себя ряд этапов: составление развёрнутого плана, подбор учебно-научной литературы и других первоисточников, собственно работа над курсовой работой, формулирование выводов, редакционно-техническое оформление, защита.

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

Фонд оценочных средств по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» предназначен для выявления и оценки уровня и качества знаний студентов по результатам текущего контроля и



промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде зачета в пятом семестре, курсовой работы и экзамена в шестом семестре.

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

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

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

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

Оценочным средством являются темы курсовых работ, которые приведены в п. 9.3. Курсовая работа – авторский научно-исследовательский проект студента, направленный на выработку исследовательских навыков, опыта работы с научными источниками и создание законченного самостоятельного исследования. Написание и защита курсовой работы запланирована на 6 семестр. Контроль выполнения задания, выдаваемого на самостоятельную работу, преследует собой цель своевременного выявления плохо усвоенного материала дисциплины для последующей корректировки или организации обязательной консультации. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в виде зачета в пятом семестре и выполнения курсовой работы и экзамена в 6 семестре. Зачет и экзамен позволяют оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Зачет и экзамен предполагают ответ на вопросы из перечня вопросов, вынесенных на



зачет и экзамен. К моменту сдачи зачета и экзамена должны быть благополучно пройдены предыдущие формы контроля, к моменту сдачи зачета и экзамена должна быть выполнена курсовая работа.

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

### 9.1 Балльно – рейтинговая оценка текущего контроля успеваемости и знаний студентов

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 академических часа. Вид промежуточного контроля – зачет (5 семестр) и курсовая работа и экзамен (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		
<b>Семестр 5</b>				
Аудиторные занятия				
Лекция 1 (Тема 1)	1	1,5	1	—
Практическое занятие 1	2,8	4,25	2	—
Практическое занятие 2	2,8	4,25	2	—
Практическое занятие 3	2,7	4,25	3	—
Лекция 2 (Тема 2)	1	1,5	4	—
Лекция 3 (Тема 2)	1	1,5	4	—
Практическое занятие 4	2,7	4,25	5	—
Практическое занятие 5	2,7	4,25	6	—
Практическое занятие 6	2,7	4,25	6	—
Лекция 4 (Тема 3)	1	1,5	7	—
Лекция 5 (Тема 3)	1	1,5	8	—
Практическое занятие 7	2,7	4,25	8	—
Практическое занятие 8	2,7	4,25	9	—
Практическое занятие 9	2,7	4,25	10	—
Практическое занятие 10	2,7	4,25	10	—
Лекция 6 (Тема 4)	1	1,5	11	—
Лекция 7 (Тема 4)	1	1,5	12	—
Практическое занятие 11	2,7	4,25	12	—



Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядков ый номер недели с начала семестра)	При- меча- ние
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
Практическое занятие 12	2,7	4,25	13	—
Практическое занятие 13	2,7	4,25	14	—
Практическое занятие 14	2,7	4,25	14	—
<b>Итого по обязательным видам занятий</b>	<b>45</b>	<b>70</b>	—	—
<b>Зачет</b>	<b>15</b>	<b>30</b>	—	—
<b>Итого по дисциплине</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	—	—
<b>Премиальные виды деятельности (для учета при определении рейтинга)</b>	—	—	—	—
Участие в конференции по темам дисциплины	—	10	—	—
Научная публикация по темам дисциплины	—	10	—	—
<b>Итого дополнительно премиальных баллов</b>	—	<b>20</b>	—	—
<b>Всего по дисциплине для рейтинга</b>	—	<b>120</b>	—	—
<b>Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для зачета по «академической» шкале</b>				
<b>Количество баллов по БРС</b>		<b>Оценка</b>		
60 и более		«зачтено»		
менее 60		«не зачтено»		
<b>Семестр 6</b>				
Аудиторные занятия				
Лекция 8 (Тема 5)	1	1,5	1	—
Лекция 9 (Тема 5)	1	1,5	2	—
Практическое занятие 15	5	8	3	—
Лекция 10 (Тема 6)	1	1,5	4	—
Практическое занятие 16	5	8	5	—
Лекция 11 (Тема 7)	1	1,5	6	—
Лекция 12 (Тема 7)	1	1,5	7	—
Практическое занятие 17	5	8	8	—
Практическое занятие 18	5	8	9	—
Лекция 13 (Тема 8)	1	1,5	10	—



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

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

Посещение лекционного занятия обучающимся оценивается в 1 балл (5 и 6 семестр). Ведение лекционного конспекта – 0,2 балла (5 и 6 семестр).



Активное участие в обсуждении дискуссионных вопросов в ходе лекции – до 0,3 балла (5 и 6 семестр).

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается в 2,7 балла (по 1 и 2 практическому занятию – 2,8 баллов) (5 семестр) и 5 баллов (по 20 практическому занятию 6 баллов) (6 семестр). Сообщение – до 1 балла (по 1 и 2 практическому занятию – 0,9 баллов) (5 семестр) и до 2 баллов (по 20 практическому занятию 1 балл) (6 семестр). Участие в обсуждении вопросов круглого стола – до 0,5 балла. Устный опрос – до 0,55 баллов (5 семестр) и до 1 балла (6 семестр).

### **9.3 Темы курсовых работ по дисциплине**

1. Основные цели и функции предприятий сферы сервиса на воздушном транспорте в условиях рынка.
2. Понятие, классификация и жизненный цикл предприятия сферы сервиса на воздушном транспорте.
3. Внешняя и внутренняя среда предприятия сферы сервиса на воздушном транспорте.
4. Предпринимательство в сфере сервиса на воздушном транспорте: организационно-правовые формы предприятий.
5. Организация процесса производства услуг на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.
6. Организация обслуживания населения на предприятиях сферы сервиса на воздушном транспорте и способы повышения удовлетворенности потребителей.
7. Специализация, кооперирование и комбинирование производства на предприятиях сферы сервиса на воздушном транспорте.
8. Производственная структура предприятия сферы сервиса на воздушном транспорте.
9. Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса на воздушном транспорте.
10. Понятие и показатели качества продукции и услуг на воздушном транспорте.
11. Управление качеством продукции и услуг на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.
12. Сертификация и стандартизация продукции, работ и услуг на воздушном транспорте.
13. Контроль и методы определения качества обслуживания на воздушном транспорте.
14. Принципы Всеобщего Менеджмента Качества (TQM) в деятельности предприятий сферы сервиса на воздушном транспорте.
15. Сущность и составляющие конкуренции на современном рынке услуг на воздушном транспорте.



16. Конкурентоспособность предприятия сервиса, ее сущность и методы оценки на воздушном транспорте.

17. Специфика рынка услуг и основные направления повышения конкурентоспособности российских предприятий сервиса на воздушном транспорте.

18. Клиентоориентированная модель обслуживания. Сервис как конкурентное преимущество на воздушном транспорте.

19. Управление лояльностью потребителей услуг на воздушном транспорте.

20. Организация и производительность труда на предприятиях сферы сервиса на воздушном транспорте.

21. Управление персоналом организаций сервиса на воздушном транспорте.

22. Мотивация и оплата труда персонала предприятий сервиса на воздушном транспорте. Профилактика текучести кадров.

23. Нормирование труда на предприятиях сферы сервиса на воздушном транспорте.

24. Планирование деятельности предприятия сферы сервиса на воздушном транспорте.

25. Стратегическое и оперативное планирование на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте.

26. Стратегии развития предприятия сервиса на воздушном транспорте.

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

28. Бизнес-план предприятия сервиса: его назначение, содержание и структура.

29. Инновационная деятельность предприятия сервиса и разработка новых услуг на воздушном транспорте.

30. Антикризисное управление на предприятиях сферы сервиса на воздушном транспорте.

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

Вопросы входного контроля по дисциплине «Введение в профессию»:

1. Понятие и свойства услуг. Особенности услуг по сравнению с товарами.

2. Многообразие классификаций услуг.

3. Классификация сервиса в соответствии с основными видами деятельности.

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

1. Понятие и составляющие транспортного сервиса.



2. Причины и факторы ускоренного развития сервиса.
3. Аутсорсинг на транспорте и в авиаперевозках.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Экономика»:

1. Фирма как субъект рыночной экономики.
2. Производственная функция. Технологическая и экономическая эффективность производства.
3. Издержки производства и доход фирм.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Организация предпринимательской деятельности (предприятий сервиса)»:

1. Сущность предпринимательства, особенности предпринимательства на воздушном транспорте.
2. Функции и признаки предпринимательства на воздушном транспорте.
3. Классификация предпринимательской деятельности на воздушном транспорте.

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

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
Знать	Сущность экономической и технологической эффективности результатов сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта, способы их повышения; Основные формы обслуживания и сервисные технологии; Теоретические основы организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя; Основные принципы	Теоретические основы функционирования рыночной экономики; Сущность экономической и технологической эффективности результатов сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта, способы их повышения; Основы механизма разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в сфере воздушного транспорта; Основные формы обслуживания и сервисные технологии; Теоретические основы организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя, а также организации



Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>организации обслуживания в контактной зоне предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Механизм организации работы в контактной зоне с потребителем;</p> <p>Основы управления качеством услуг на предприятии сервиса на воздушном транспорте, осуществление контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.</p>	<p>планирования деятельности предприятий сервиса на воздушном транспорте;</p> <p>Основные принципы организации обслуживания в контактной зоне предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Механизм организации работы в контактной зоне с потребителем, методика консультирования, согласования вида, формы и объема процесса производственного сервиса в направлении разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в области организации и планирования деятельности предприятия сервиса;</p> <p>Основы управления качеством услуг на предприятии сервиса на воздушном транспорте, осуществление контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.</p>
Уметь	<p>Оценивать экономическую и технологическую эффективность результатов сервисной деятельности;</p> <p>Разрабатывать технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений;</p> <p>Организовывать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований</p>	<p>Оценивать экономическую и технологическую эффективность результатов сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Разрабатывать технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Организовывать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Организовать контактную зону предприятия сервиса с учетом</p>



Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>потребителя на предприятиях сервиса;            Организовать контактную зону предприятия сервиса с учетом современных стандартов ведения сервисной деятельности и требований потребителя;            Организовать работу в контактной зоне с потребителем, применять методику консультирования, согласования вида, формы и объема процесса производственного сервиса;            Осуществлять контроль качества процесса сервиса на воздушном транспорте, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.</p>	<p>современных стандартов ведения сервисной деятельности и требований потребителя в сфере воздушного транспорта;            Организовать работу в контактной зоне с потребителем, применять методику консультирования, согласования вида, формы и объема процесса производственного сервиса в направлении разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в области организации и планирования деятельности предприятия сервиса;            Осуществлять контроль качества процесса сервиса на воздушном транспорте, параметров технологических процессов, используемых ресурсов на воздушном транспорте.</p>
Владеть	<p>Методиками оценки эффективности результатов хозяйственной деятельности;            Навыками разработки технологии процесса сервиса, выстраивания системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;            Навыками организации</p>	<p>Методиками оценки эффективности результатов хозяйственной деятельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта;            Навыками разработки технологии процесса сервиса, выстраивания системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в сфере воздушного транспорта;            Навыками организации процесса, проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя на предприятиях сервиса в сфере</p>



Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>процесса, проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя;</p> <p>Навыками эффективного взаимодействия с потребителем в контактной зоне;</p> <p>Навыками организации работы в контактной зоне с потребителем, методикой консультирования, согласования вида, формы и объема процесса производственного сервиса;</p> <p>Навыками практического применения передовых методик контроля качества процесса сервиса.</p>	<p>воздушного транспорта;</p> <p>Навыками эффективного взаимодействия с потребителем в контактной зоне в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Навыками организации работы в контактной зоне с потребителем, методикой консультирования, согласования вида, формы и объема процесса производственного сервиса в направлении разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в области организации и планирования деятельности предприятия сервиса;</p> <p>Навыками практического применения передовых методик контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов на воздушном транспорте.</p>

**Шкала оценивания курсовой работы при использовании балльно-рейтинговой оценки**

Наименование этапа выполнения курсовой работы	Максимальное количество баллов	Шкала оценивания
Этап 1. Выдача задания на курсовую работу (проект)	–	–
Этап 2. Консультация научного руководителя по структуре курсовой работы, подбору	10	0.5 балла снимается за ошибку в расчете показателя, 1 балл снимается за отсутствие расчетного показателя, 0.5 балла снимается за



Наименование этапа выполнения курсовой работы	Максимальное количество баллов	Шкала оценивания
литературы и порядку выполнения курсовой работы (проекта)		отсутствие вывода, 0,3 балла снимается за некорректный вывод, 0,2 балла снимается за неполный вывод, 0,2 балла снимается за допущенные грамматические ошибки.
Выполнение курсовой работы	40	0,1 балла снимается за ошибку в значениях показателей, 0,3 снимается за неполную информацию, 0,2 снимается за допущенные орфографические и грамматические ошибки.
Оформление курсовой работы	10	1-3 балла снимаются за небрежность оформления текста, 1-2 балла снимаются за небрежность оформления использованных источников
Своевременность выполнения	10	За каждый просроченный день по неуважительной причине снимается 0,5 балла.
Итого выполнение курсовой работы	70	
Защита курсовой работы	30	5 баллов – исследовательский характер; 5 баллов – актуальность работы; 10 баллов – ответы на вопросы четкие, ясные и полные; 5 баллов – системная интерпретация полученных в курсовой работе результатов; 5 баллов – грамотное ведение полемики.
Всего по курсовой работе:	100	
<b>Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку по «академической» шкале</b>		
<b>Количество баллов по БРС</b>		<b>Оценка (по «академической» шкале)</b>
90 и более		5 – «отлично»
75÷89		4 – «хорошо»
60÷74		3 – «удовлетворительно»



Наименование этапа выполнения курсовой работы	Максимальное количество баллов	Шкала оценивания
менее 60		2 – «не удовлетворительно»

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

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

Оценка за зачет выставляется как сумма набранных баллов за ответы на три вопроса и за экзамен как сумма набранных баллов за ответы на два вопроса и за решение задания.

Ответы на вопросы оцениваются следующим образом:

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

Выполнение заданий оценивается следующим образом:

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

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

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

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

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

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

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

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

*2 балла:* задание выполнено на 20-40 %, решение содержит грубые ошибки, неаккуратное оформление работы, выводы отсутствуют; не может



прокомментировать ход решения задачи, дает неправильные ответы на вопросы преподавателя;

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

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

Семестр 5

Тема 1. Основы организации деятельности предприятия сферы сервиса на воздушном транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие и основные экономические функции предприятий сервиса на воздушном транспорте.
2. Механизм функционирования предприятия сервиса на воздушном транспорте в условиях рыночной экономики.
3. Предприятие сервиса на воздушном транспорте как субъект и объект предпринимательской деятельности.
4. Жизненный цикл предприятия сервиса на воздушном транспорте.
5. Основы функционирования рыночной экономики в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса.
6. Сущность экономической и технологической эффективности результатов сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта, способы их повышения в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса.
7. Теоретические основы организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя, а также организации планирования деятельности предприятий сервиса на воздушном транспорте в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса.
8. Основы механизма разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в сфере воздушного транспорта в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса.
9. Основные формы обслуживания и сервисные технологии в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса.
10. Механизм организации работы в контактной зоне с потребителем, методика консультирования, согласования вида, формы и объема процесса производственного сервиса в направлении разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в области организации и планирования деятельности предприятия сервиса.
11. Основы управления качеством услуг на предприятии сервиса на воздушном транспорте, осуществление контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса.



### *Примерные темы сообщений*

1. Современное состояние сферы услуг в России.
2. Механизм функционирования предприятия сервиса на воздушном транспорте в условиях рыночной экономики.
3. Предприятие сервиса на воздушном транспорте как субъект и объект предпринимательской деятельности.
4. Особенности функционирования предпринимательства в сфере услуг на воздушном транспорте.
5. Организационно-правовые формы предприятий в Российской Федерации.
6. Классификация предприятий сервиса на воздушном транспорте.
7. Меры поддержки малого и среднего предпринимательства на воздушном транспорте в Российской Федерации.
8. Формы объединения предприятий: картель, синдикат, пул, трест, концерн, холдинг, финансово-промышленные группы.
9. Жизненный цикл предприятия сервиса на воздушном транспорте.

Тема 2. Основные принципы организации процесса оказания услуг и обслуживания на предприятиях сферы сервиса на воздушном транспорте

### *Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие и сущность производственного процесса на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
2. Составляющие производственного процесса на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта: процесс производства услуги и процесс обслуживания потребителя.
3. Основные направления улучшения процесса производства услуг в сфере воздушного транспорта: концентрация, специализация производства, развитие между предприятиями сервиса кооперированных связей, рациональная организация процесса производства услуги.
4. Принципы рациональной организации производства услуг в сфере воздушного транспорта.
5. Понятие обслуживания в сфере воздушного транспорта.
6. Формы обслуживания и сервисные технологии в сфере воздушного транспорта.
7. Прогрессивные формы обслуживания потребителей в сфере воздушного транспорта.

### *Примерные темы сообщений*

1. Основные, вспомогательные и обслуживающие процессы в деятельности предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.
2. Основные направления улучшения процесса производства услуг в сфере воздушного транспорта: концентрация, специализация производства, развитие между предприятиями сервиса кооперированных связей, рациональная организация процесса производства услуги.



3. Принципы рациональной организации производства услуг в сфере воздушного транспорта.
4. Понятие обслуживания в сфере воздушного транспорта.
5. Принципы организации контактной зоны предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.
6. Формы обслуживания и сервисные технологии в сфере воздушного транспорта.
7. Прогрессивные формы обслуживания потребителей в сфере воздушного транспорта.

Тема 3. Производственная структура предприятия сервиса на воздушном транспорте и типы производства в обслуживании

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие и элементы производственной структуры предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.
2. Основные типы производства и их особенности в сфере услуг в сфере воздушного транспорта.
3. Предприятие сферы сервиса как производственная система на воздушном транспорте.
4. Жизненный цикл услуги в сфере воздушного транспорта.
5. Организация процесса предоставления услуг во времени в сфере воздушного транспорта.
6. Понятие и длительность производственного цикла.

*Примерные темы сообщений*

1. Основные типы производства и их особенности в сфере услуг в сфере воздушного транспорта.
2. Предприятие сферы сервиса как производственная система на воздушном транспорте.
3. Структура процесса оказания услуги в сфере воздушного транспорта.
4. Жизненный цикл услуги в сфере воздушного транспорта.
5. Организация процесса предоставления услуг во времени в сфере воздушного транспорта.

Тема 4. Организация производственной инфраструктуры предприятия сферы сервиса на воздушном транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Организация ремонтного хозяйства на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
2. Ремонтный цикл и межремонтный период на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
3. Организация инструментального и энергетического хозяйства на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.



4. Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

*Примерные темы сообщений*

1. Организация ремонтного хозяйства на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

2. Основные формы организации ремонта оборудования предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.

3. Ремонтный цикл и межремонтный период на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

4. Организация инструментального и энергетического хозяйства на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

5. Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

Семестр 6

Тема 5. Организация обеспечения качества услуг на предприятиях сервиса на воздушном транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие и показатели качества услуг на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

2. Экономически оптимальное качество на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

3. Уровень качества услуг и продукции на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

4. Понятие и цели менеджмента качества.

5. Система управления качеством на современном предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

6. Японские и европейские модели управления качеством продукции.

7. Цикл и принципы Деминга.

*Примерные темы сообщений*

1. Экономически оптимальное качество на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

2. Уровень качества услуг и продукции на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

3. Система управления качеством на современном предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

4. Японские и европейские модели управления качеством продукции.

5. Российский опыт в данной сфере на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

6. Основные положения Всеобщего Менеджмента Качества (TQM).

7. Цикл и принципы Деминга.

Тема 6. Конкуренция на современном рынке услуг.  
Конкурентоспособность предприятия сервиса на воздушном транспорте



*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Сущность и формы конкуренции на современном рынке.
2. Совершенная и несовершенная, ценовая и неценовая, добросовестная и недобросовестная конкуренция.
3. Модель анализа 5 сил конкуренции М. Портера.
4. Конкуренция на рынке услуг на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта и ее основные составляющие.
5. Конкурентоспособность предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.
6. Основные методики оценки конкурентоспособности предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.

*Примерные темы сообщений*

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 в сфере воздушного транспорта.
4. Модель анализа 5 сил конкуренции М. Портера.
5. Конкуренция на рынке услуг на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта и ее основные составляющие.
6. Конкурентоспособность предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.
7. Конкурентный статус и конкурентные преимущества на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
8. Основные методики оценки конкурентоспособности предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.

Тема 7. Трудовые ресурсы предприятия сервиса, организация, производительность и оплата труда работников предприятия сервиса на воздушном транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Персонал предприятия и его классификация на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
2. Текучесть кадров на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта и способы ее сокращения.
3. Организация труда работников предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта и основные направления ее совершенствования.
4. Нормирование труда работников предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.
5. Виды норм труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
6. Производительность труда работников предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.

*Примерные темы сообщений*



1. Текучесть кадров на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта и способы ее сокращения.
2. Организация труда работников предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта и основные направления ее совершенствования.
3. Нормирование труда работников предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.
4. Методы изучения затрат рабочего времени на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
5. Цели, задачи и основные этапы управления персоналом предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.

Тема 8. Основы планирования деятельности предприятия сервиса на воздушном транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие и содержание планирования.
2. Функции и принципы планирования хозяйственной деятельности предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.
3. Основные методы планирования на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта: балансовый, нормативный и программно-целевой методы.
4. Основные виды планов на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
5. Стратегическое планирование деятельности предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.

*Примерные темы сообщений*

1. Функции и принципы планирования хозяйственной деятельности предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.
2. Основные методы планирования на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
3. Балансовый, нормативный и программно-целевой методы.
4. Основные виды планов на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
5. Стратегическое планирование деятельности предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.

Тема 9. Содержание и организация бизнес-планирования на предприятии сервиса на воздушном транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Сущность, значение и организация бизнес-планирования в управлении предприятием сервиса в сфере воздушного транспорта.
2. Понятие, цель, задачи и особенности составления бизнес-плана предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.
3. Функции бизнес-плана на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.



4. Содержание и структура разделов бизнес-плана на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

5. Резюме бизнес-плана на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

6. Производственный план на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

7. Организационный план на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

#### *Примерные темы сообщений*

1. Сущность, значение и организация бизнес-планирования в управлении предприятием сервиса в сфере воздушного транспорта.

2. Понятие, цель, задачи и особенности составления бизнес-плана предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.

3. Функции бизнес-плана на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

4. Виды бизнес-планов на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

5. Понятие и этапы разработки бизнес-идеи на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

6. Содержание и структура разделов бизнес-плана на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

7. Резюме бизнес-плана на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

8. Производственный план на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

9. Организационный план на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

#### *Типовые задания для круглого стола*

Круглый стол ориентирован на формирование видения о том, какова роль организации бизнес-планирования в процессе управления предприятиями сервиса в современном обществе и каковы его перспективы и тенденции развития.

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

1. Сущность, значение и организация бизнес-планирования в управлении предприятием сервиса в сфере воздушного транспорта.

2. Понятие, цель, задачи и особенности составления бизнес-плана предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.

3. Функции бизнес-плана на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

Участие в дискуссии, краткие выступления:

1. Понятие и этапы разработки бизнес-идеи на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

2. Содержание и структура разделов бизнес-плана на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.



3. Резюме бизнес-плана на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

**Примерный перечень вопросов к зачету для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса»**

1. Понятие и основные экономические функции предприятий сервиса на воздушном транспорте.
2. Механизм функционирования предприятия сервиса на воздушном транспорте в условиях рыночной экономики.
3. Предприятие сервиса на воздушном транспорте как субъект и объект предпринимательской деятельности.
4. Жизненный цикл предприятия сервиса на воздушном транспорте.
5. Понятие и сущность производственного процесса на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
6. Составляющие производственного процесса на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта: процесс производства услуги и процесс обслуживания потребителя.
7. Основные направления улучшения процесса производства услуг в сфере воздушного транспорта: концентрация, специализация производства, развитие между предприятиями сервиса кооперированных связей, рациональная организация процесса производства услуги.
8. Принципы рациональной организации производства услуг в сфере воздушного транспорта.
9. Понятие обслуживания в сфере воздушного транспорта.
10. Формы обслуживания и сервисные технологии в сфере воздушного транспорта.
11. Прогрессивные формы обслуживания потребителей в сфере воздушного транспорта.
12. Понятие и элементы производственной структуры предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.
13. Основные типы производства и их особенности в сфере услуг в сфере воздушного транспорта.
14. Предприятие сферы сервиса как производственная система на воздушном транспорте.
15. Жизненный цикл услуги в сфере воздушного транспорта.
16. Организация процесса предоставления услуг во времени в сфере воздушного транспорта.
17. Понятие и длительность производственного цикла.
18. Организация ремонтного хозяйства на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
19. Ремонтный цикл и межремонтный период на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.



20. Организация инструментального и энергетического хозяйства на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
21. Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
22. Основы функционирования рыночной экономики в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса.
23. Сущность экономической и технологической эффективности результатов сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта, способы их повышения в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса.
24. Теоретические основы организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя, а также организации планирования деятельности предприятий сервиса на воздушном транспорте в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса.
25. Основы механизма разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в сфере воздушного транспорта в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса.
26. Основные формы обслуживания и сервисные технологии в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса.
27. Механизм организации работы в контактной зоне с потребителем, методика консультирования, согласования вида, формы и объема процесса производственного сервиса в направлении разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в области организации и планирования деятельности предприятия сервиса.
28. Основы управления качеством услуг на предприятии сервиса на воздушном транспорте, осуществление контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса.

**Примерный перечень вопросов к экзамену для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса»**

1. Общая характеристика современной сферы сервиса 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 воздушном транспорте.



5. Жизненный цикл предприятия сервиса на воздушном транспорте и его стадии.
6. Сущность и значение предпринимательской деятельности. Специфика предпринимательства в сфере услуг на воздушном транспорте.
7. Основные организационно-правовые формы предприятий в РФ.
8. Понятие, особенности и классификация услуг.
9. Производственная структура предприятия сервиса на воздушном транспорте и ее элементы. Особенности производственных структур предприятий сферы сервиса на воздушном транспорте.
10. Единичное, серийное и массовое производство в обслуживании.
11. Понятие, структура и особенности производственного процесса на предприятиях сферы сервиса на воздушном транспорте.
12. Организация процесса производства услуг на предприятии сферы сервиса 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 воздушном транспорте: концентрация, специализация и кооперирование производства в сфере услуг.
15. Рациональные принципы и закономерности организации процесса производства услуг на воздушном транспорте.
16. Организация обслуживания потребителей на предприятиях сферы сервиса на воздушном транспорте: формы обслуживания и сервисные технологии.
17. Основные направления совершенствования обслуживания потребителей на предприятиях сферы сервиса на воздушном транспорте. Прогрессивные формы обслуживания.
18. Материально-техническое снабжение деятельности предприятия сферы сервиса на воздушном транспорте.
19. Организация инструментального, ремонтного, энергетического, транспортного и складского хозяйства на предприятиях сферы сервиса 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 воздушном транспорте.
23. Сертификация услуг и продукции на воздушном транспорте.
24. Контроль и методы определения качества обслуживания на воздушном транспорте.
25. Сущность и составляющие конкуренции на современном рынке услуг на воздушном транспорте. Конкурентоспособность предприятия сервиса на воздушном транспорте.



26. Модель пяти сил конкуренции Майкла Портера.
27. Основные методики оценки конкурентоспособности предприятия сервиса на воздушном транспорте.
28. Специфика рынка услуг и основные направления повышения конкурентоспособности российских предприятий сервиса 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 воздушном транспорте.
32. Производительность труда работников предприятия сервиса на воздушном транспорте и резервы ее роста.
33. Основные принципы оплаты труда персонала предприятий сервиса на воздушном транспорте.
34. Формы оплаты труда работников предприятия сервиса 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 воздушном транспорте.
37. Методы планирования деятельности предприятия сервиса на воздушном транспорте.
38. Стратегическое планирование деятельности предприятия сервиса на воздушном транспорте.
39. Среднесрочное и оперативное планирование деятельности предприятия сервиса на воздушном транспорте.
40. Сущность, значение и организация бизнес-планирования в управлении предприятием сервиса на воздушном транспорте.
41. Понятие, цель, задачи и особенности составления бизнес-плана предприятия сервиса на воздушном транспорте.
42. Содержание и структура разделов бизнес-плана предприятия сервиса на воздушном транспорте.
43. Сущность экономической и технологической эффективности результатов сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта, способы их повышения.
44. Основы механизма разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя 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 воздушном транспорте.



46. Основные принципы организации обслуживания в контактной зоне предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.

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

48. Механизм организации работы в контактной зоне с потребителем, методика консультирования, согласования вида, формы и объема процесса производственного сервиса в направлении разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в области организации и планирования деятельности предприятия сервиса.

**Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (экзамена) по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса»**

1. Примените метод научной абстракции, диалектический, эмпирический метод, метод причинно-следственной связи и статистический метод экономической науки при оценке экономической и технологической эффективности результатов деятельности сервисной организации если прибыль организации за месяц снизилась на 5%, фонд заработной платы не изменился, затраты на открытие новой услуги выросли на 10%, 2 сотрудника были в отпуске, руководитель организации был 1 неделю на больничном.

2. Вы сотрудник сервисной организации и недовольны процессом организации оказания сервисных услуг в Вашей организации. Предложите механизм организации процесса сервиса, применяя умение выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя. Охарактеризуйте этапы разработки технологии процесса сервиса и планирования сервисной деятельности, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в сфере воздушного транспорта в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса.

3. Вы сотрудник сервисной организации и недовольны процессом организации оказания сервисных услуг в Вашей организации. Предложите механизм осуществления контроля качества процесса сервиса, охарактеризуйте параметры технологических процессов и используемых ресурсов, применяя умение выбора ресурсов и средств в процессе организации процесса сервиса с учетом требований потребителя.

4. Охарактеризуйте этапы организации работы в контактной зоне с потребителем, применяя методику консультирования, согласования вида, формы и объема процесса производственного сервиса в направлении разработки бизнес-плана.

5. Примените метод научной абстракции, диалектический, эмпирический метод, метод причинно-следственной связи и статистический метод экономической науки при оценке эффективности результатов деятельности сервисной организации с использованием механизма проведения экспертизы и



(или) диагностики объектов сервиса если прибыль организации за месяц снизилась на 5%, фонд заработной платы не изменился, затраты на открытие новой услуги выросли на 10%, 2 сотрудника были в отпуске, руководитель организации был 1 неделю на больничном, основные фонды организации составляют 100000 руб., норма амортизации составляет 2%.

## **10 Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины**

Приступая в 5 семестре к изучению дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса», студенту необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий и списком рекомендованной литературы. Студенту следует уяснить, что уровень и глубина усвоения дисциплины зависят от его активной и систематической работы на лекциях и практических занятиях. В этом процессе важное значение имеет самостоятельная работа, направленная на вовлечение студента в самостоятельную познавательную деятельность с целью формирования самостоятельности мышления, способностей к профессиональному саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации в современных условиях социально-экономического развития. Изучение дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» в 6 семестре и часть самостоятельной работы отводится студенту на выполнение курсовой работы (п. 5.7), темы которой перечислены в п. 9.3. В начале 6 семестра студент выбирает тему курсовой работы, согласовывает ее с преподавателем и приступает к самостоятельному выполнению, а также посещает консультации, которые преподаватель проводит один раз в неделю. Защита курсовой работы проводится в конце 6 семестра и оценивается согласно п. 9.5.

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

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

Задачами лекций являются:

- ознакомление обучающихся с целями, задачами и структурой дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса», ее местом в системе наук и связями с другими дисциплинами;
- краткое, но по существу, изложение комплекса основных научных понятий, подходов, методов, принципов данной дисциплины;



- краткое изложение наиболее существенных положений, раскрытие особенно сложных, актуальных вопросов, освещение дискуссионных проблем;
- определение перспективных направлений дальнейшего развития научного знания в области организации и планирования деятельности предприятий сервиса.

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

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

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

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

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

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

- кратко доводит до обучающихся цели и задачи занятия, обращая их внимание на наиболее сложные вопросы по изучаемой теме;



– проводит устный опрос обучающихся, в ходе которого также обсуждаются дискуссионные вопросы.

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

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

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

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

- самостоятельный поиск, анализ информации и проработка учебного материала;
- подготовку к устному опросу (перечень типовых вопросов для устного опроса в п. 9.6);
- подготовку сообщений (примерный перечень тем сообщений в п. 9.6);
- подготовку к круглому столу (примерный перечень заданий в п. 9.6);
- выполнение курсовой работы (темы курсовой работы в п. 9.3).

Систематичность занятий предполагает равномерное, в соответствии с пп. 5.2, 5.4 и 5.6, распределение объема работы в течение всего предусмотренного учебным планом срока овладения дисциплиной «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса». Такой подход позволяет избежать дефицита времени, перегрузок, спешки и т. п. в завершающий период изучения дисциплины. Последовательность работы



означает преемственность и логику в овладении знаниями по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса». Данный принцип изначально заложен в учебном плане при определении очередности изучения дисциплин. Аналогичный подход применяется при определении последовательности в изучении тем дисциплины.

Завершающим этапом самостоятельной работы является подготовка к сдаче зачета в пятом семестре, к защите курсовой работы и сдаче экзамена в шестом семестре, предполагающие интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении дисциплины знаний. Примерный перечень вопросов для зачета и экзамена, а также практические задания по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» приведены в п. 9.6. Оценочная шкала для курсовой работы описана в п. 9.5.



Рабочая программа дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 2 «Социально-экономических дисциплин и сервиса»

«14» сентября 2016 года, протокол № 6.

Разработчик:

к.ф.н.



Левшина О.Н.

д.э.н., доцент



Кошелева Т.Н.

Заведующий кафедрой № 2 «Социально-экономических дисциплин и сервиса»

д.э.н., доцент



Кошелева Т.Н.

Программа согласована:

Руководитель ОПОП

д.э.н., доцент



Кошелева Т.Н.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методического совета Университета «20» сентября 2016 года, протокол № 3.

С изменениями и дополнениями от «30» августа 2017 года, протокол № 10 (в соответствии с Приказом 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»).