

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

Н.Н. Сухих 2017 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ОСНОВЫ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СИСТЕМ 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

Целями освоения дисциплины «Основы функционирования систем сервиса» являются изучение в теории и на практике основ функционирования систем сервиса, а также овладение студентами формами и методами самостоятельного углубления и совершенствования знаний по данной дисциплине.

Задачами освоения дисциплины являются:

- сформировать у студентов системные знания в области информационных систем и технологий в сфере сервиса, в области оценки эффективности результатов функционирования систем в сфере сервисного обслуживания на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта;

- сформировать у студентов представление об основных тенденциях в области организации и управления гостиничным и туристским сервисом; познакомить студентов с механизмом решения стандартных задач профессиональной деятельности, с характеристикой объекта и субъекта управления, с элементами организации и ее общими характеристиками с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, с механизмом использования различных источников информации по объекту сервиса в сфере воздушного транспорта;

- сформировать у студентов представление об особенностях и проблемах организации и управления предприятиями сервиса, об основах механизма разработки технологии процесса функционирования систем сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в сфере сервисного обслуживания на воздушном транспорте;

- сформировать у студентов представление об особенностях функционирования механизма учета основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности и особенностей сервисного обслуживания аэропортов;

- сформировать у студентов представление об особенностях функционирования механизма осуществления контроля качества процесса производственного сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в процессе функционирования и сервисного обслуживания на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта;

- сформировать у студентов представление об особенностях функционирования механизма организации работы в контактной зоне с потребителем, о методике консультирования, согласования вида, формы и объема процесса производственного сервиса в направлении разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в области организации сервисной деятельности;

- сформировать у студентов навыков применения интернет-технологий в системах сервиса, навыков организации процесса производственного сервиса,

проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя в процессе функционирования систем сервиса на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта;

- сформировать навыки работы с компьютером как средством управления информацией, навыки диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями в процессе функционирования и обслуживания на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.

Дисциплина «Основы функционирования систем сервиса» обеспечивает подготовку выпускника к сервисному виду профессиональной деятельности.

2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Основы функционирования систем сервиса» представляет собой дисциплину по выбору, относящуюся к Вариативной части Блока 1 Дисциплины (модули).

Данная дисциплина базируется на результатах обучения, сформированных у студента при освоении дисциплин: «Введение в профессию», «Математика», «Управление предприятиями сервиса на воздушном транспорте», «Учет и анализ в сфере сервиса».

Дисциплина «Основы функционирования систем сервиса» является обеспечивающей для следующих дисциплин: «Управление персоналом на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта», «Маркетинг», «Социология», «Связи с общественностью в сфере сервиса на воздушном транспорте», «Особенности экономики труда по видам деятельности в сервисе», «Экономические аспекты организации труда в сервисном обслуживании на воздушном транспорте», «Проектирование процесса оказания услуг в сервисе», «Инвестиционный анализ инновационных проектов в сервисе», «Технические средства предприятий сервиса», «Сервис в грузовых и пассажирских перевозках на воздушном транспорте».

Дисциплина «Основы функционирования систем сервиса» изучается в 3 семестре.

3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
Способностью использовать основы экономических	Знать: - основы экономических знаний при оценке эффективности результатов функционирования систем в сфере сервисного обслуживания на предприятиях производственного сервиса в

<p>знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК-2)</p>	<p>сфере воздушного транспорта; Уметь: - использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов функционирования систем в сфере сервисного обслуживания на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта; Владеть: - способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов функционирования систем в сфере сервисного обслуживания на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.</p>
<p>Способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса (ОПК-1)</p>	<p>Знать: — механизм решения стандартных задач профессиональной деятельности, характеристику объекта и субъекта управления, элементы организации и ее общие характеристики с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса в сфере воздушного транспорта; — технологию построения организационных структур в сфере воздушного транспорта; Уметь: — применять механизм решения стандартных задач профессиональной деятельности, анализировать эффективность функционирования организационной структуры управления с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса в сфере воздушного транспорта; Владеть: — навыками применения механизма решения стандартных задач профессиональной деятельности, навыками эффективной организации групповой работы на основе знания принципов формирования команды с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса в сфере воздушного транспорта.</p>
<p>Готовностью</p>	<p>Знать:</p>

<p>разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2).</p>	<p>– основы механизма разработки технологии процесса функционирования систем сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в сфере сервисного обслуживания на воздушном транспорте;</p> <p>– основные формы обслуживания и сервисные технологии;</p> <p>Уметь:</p> <p>– разрабатывать технологии процесса функционирования систем сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в сфере сервисного обслуживания на воздушном транспорте;</p> <p>Владеть:</p> <p>– навыками разработки технологии процесса функционирования систем сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в сфере сервисного обслуживания на воздушном транспорте.</p>
<p>Готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3)</p>	<p>Знать:</p> <p>- основы организации процесса производственного сервиса, проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя в процессе функционирования систем сервиса на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Уметь:</p> <p>- организовать процесс производственного сервиса, проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя в процессе функционирования систем сервиса на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Владеть:</p> <p>- навыками организации процесса производственного сервиса, проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя в процессе функционирования систем сервиса на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.</p>
<p>Способностью к диверсификации и сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными</p>	<p>Знать:</p> <p>- механизм диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями в процессе функционирования и обслуживания на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Уметь:</p> <p>- осуществлять процесс диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями в процессе функционирования и обслуживания на предприятиях</p>

традициями (ПК-8)	<p>производственного сервиса в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками осуществления процесса диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями в процессе функционирования и обслуживания на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
Способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-9)	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - механизм учета основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности и особенностей сервисного обслуживания аэропортов; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять механизм учета основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности и особенностей сервисного обслуживания аэропортов; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками применения механизма учета основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности и особенностей сервисного обслуживания аэропортов.
Готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11)	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 сервисной деятельности; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 сервисной деятельности; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 сервисной деятельности.
Готовностью к осуществлению	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - механизм осуществления контроля качества процесса производственного сервиса, параметров технологических

<p>ю контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (ПК-12)</p>	<p>процессов, используемых ресурсов в процессе функционирования и сервисного обслуживания на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять контроль качества процесса производственного сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в процессе функционирования и сервисного обслуживания на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способностью осуществления контроля качества процесса производственного сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в процессе функционирования и сервисного обслуживания на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
--	--

4 Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 академических часа.

Наименование	Всего часов	Семестр
		3
Общая трудоемкость дисциплины	72	72
Контактная работа:	42	42
лекции	14	14
практические занятия	28	28
семинары	—	—
лабораторные работы	—	—
курсовая работа (проект)	—	—
Самостоятельная работа студента	21	21
Промежуточная аттестация:	9	9
самостоятельная работа по подготовке к зачету	9	9

5 Содержание дисциплины

5.1 Соотнесения тем дисциплины и формируемых компетенций

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции								Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОК-2	ОПК-1	ОПК-2	ОПК-3	ПК-8	ПК-9	ПК-11	ПК-12		
1. Системы сервиса и их характеристики в сфере заказов на перевозки пассажиров и грузов. Системы обслуживания транспортных средств	13	+	+	+	+	+	+	+	+	ВК, Л ПЗ, КС, СРС	УО, Сщ
2. Понятия функционирования систем сервиса	6	+	+	+	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
3. Показатели эффективности систем сервиса	9	+	+	+	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
4. Надежность функционирования систем сервиса	6	+	+	+	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
5. Подготовка производства новой продукции и услуг на предприятиях сервиса	8	+	+	+	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
6. Типы производств на предприятиях сервиса	8	+	—	+	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
7. Ценообразование на предприятии сервиса	13	+	+	+	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ, Т
Итого по дисциплине	63										
Промежуточная аттестация	9										
Итого по дисциплине	72										

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

5.2 Темы дисциплины и виды занятий

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
1. Системы сервиса и их характеристики в сфере заказов на перевозки пассажиров и грузов. Системы обслуживания транспортных средств	2	6	—	—	5	—	13
2. Понятия о функционировании систем сервиса	2	2	—	—	2	—	6
3. Показатели эффективности систем сервиса	2	4	—	—	3	—	9
4. Надежность функционирования систем сервиса	2	2	—	—	2	—	6
5. Подготовка производства новой продукции и услуг на предприятиях сервиса	2	4	—	—	2	—	8
6. Типы производств на предприятиях сервиса	2	4	—	—	2	—	8
7. Ценообразование на предприятии сервиса	2	6	—	—	5	—	13
Итого за семестр 3	14	28	—	—	21	—	63
Промежуточная аттестация в форме зачета							9
Итого по дисциплине							72

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

5.3 Содержание дисциплины

Тема 1. Системы сервиса и их характеристики в сфере заказов на перевозки пассажиров и грузов. Системы обслуживания транспортных средств

Классификация систем сервиса. Общая характеристика состава систем сервиса различных типов. Состав систем жизнеобеспечения и безопасности транспортных средств. Системы пожаротушения. Системы бытового водоснабжения (для самостоятельного изучения). Сточные системы (для самостоятельного изучения). Системы микроклимата (для самостоятельного изучения). Классификация и принципы функционирования производственных процессов систем сервиса (для самостоятельного изучения). Системы оказания услуг в сфере заказов на перевозки пассажиров и грузов (для самостоятельного изучения). Системы обслуживания транспортных средств (для

самостоятельного изучения). Показатели эффективности систем сервиса (для самостоятельного изучения). Производственные системы сервиса (для самостоятельного изучения). Назначение и состав производственных систем сервиса. Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов функционирования систем в сфере сервисного обслуживания на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм решения стандартных задач профессиональной деятельности, характеристику объекта и субъекта управления, элементы организации и ее общие характеристики с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основы механизма разработки технологии процесса функционирования систем сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в сфере сервисного обслуживания на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Основы организации процесса производственного сервиса, проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя в процессе функционирования систем сервиса на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями в процессе функционирования и обслуживания на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм учета основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности и особенностей сервисного обслуживания аэропортов (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 сервисной деятельности (для самостоятельного изучения). Механизм осуществления контроля качества процесса производственного сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в процессе функционирования и сервисного обслуживания на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 2. Понятия о функционировании систем сервиса

Сервис в потребительской кооперации и его задачи. Особенности сервиса на предприятиях потребительской кооперации. Изучение основных вариантов функционирования систем сервиса. Технология построения организационных структур в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основные формы обслуживания и сервисные технологии (для самостоятельного изучения).

Тема 3. Показатели эффективности систем сервиса

Показатели надежности систем сервиса. Показатели безотказности. Показатели долговечности. Показатели ремонтпригодности. Показатели сохраняемости (для самостоятельного изучения). Комплексные показатели надежности (для самостоятельного изучения). Факторы, влияющие на надежность систем (для самостоятельного изучения). Субъективные факторы (для самостоятельного изучения). Объективные факторы (для самостоятельного изучения).

Тема 4. Надежность функционирования систем сервиса

Системы сервиса и их характеристики. Законы статистики функционирования систем сервиса. Возможности сферы услуг на современном этапе развития потребительской кооперации. Законы развития систем сервиса (для самостоятельного изучения).

Тема 5. Подготовка производства новой продукции и услуг на предприятиях сервиса

Сетевое планирование и управление на предприятиях сервиса. Сущность и этапы осуществления подготовки производства. Организация научных исследований. Научная подготовка производства на предприятиях сервиса (для самостоятельного изучения). Оценка эффективности НИР и ОКР на предприятиях сервиса (для самостоятельного изучения). Рыночные испытания товаров (пробный маркетинг) на предприятиях сервиса (для самостоятельного изучения). Техническая и технологическая подготовка производства на предприятиях сервиса (для самостоятельного изучения).

Тема 6. Типы производств на предприятиях сервиса

Методы разработки технологии процесса сервиса, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя и производственный процесс на предприятиях сервиса и принципы его организации, организация контактной зоны предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Типы производств на предприятиях сервиса и их технико-экономическая характеристика. Производственная структура предприятия сервиса. Производственный цикл на предприятиях сервиса и его структура. Методы расчета производственного цикла на предприятиях сервиса (для самостоятельного изучения). Организация поточного и автоматизированного производства (для самостоятельного изучения).

Тема 7. Ценообразование на предприятии сервиса

Методы ценообразования, применяемые на практике. Расчет цены на основе анализа безубыточности и обеспечения целевой прибыли. Ценообразование и тип рынка. Методика установления цен на предприятии сервиса (для самостоятельного изучения). Подходы к проблеме

ценообразования на предприятии сервиса (для самостоятельного изучения).
 Механизм организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя (для самостоятельного изучения).
 Механизм организации контактной зоны предприятия сервиса (для самостоятельного изучения).

5.4 Практические занятия

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
1	Практическое занятие № 1. «Системы сервиса и их характеристики»	2
1	Практическое занятие № 2. «Классификация систем сервиса»	2
1	Практическое занятие № 3. «Состав систем жизнеобеспечения и безопасности транспортных средств» Подготовка к круглому столу	2
2	Практическое занятие № 4. «Сервис в потребительской кооперации и его задачи»	2
3	Практическое занятие № 5. «Показатели надежности систем сервиса»	2
3	Практическое занятие № 6. «Показатели безотказности. Показатели долговечности»	2
4	Практическое занятие № 7. «Законы статики функционирования систем сервиса»	2
5	Практическое занятие № 8. «Сетевое планирование и управление на предприятиях сервиса»	2
5	Практическое занятие № 9. «Организация научных исследований»	2
6	Практическое занятие № 10. «Типы производств на предприятиях сервиса и их технико-экономическая характеристика»	2
6	Практическое занятие № 11. «Производственная структура предприятия сервиса. Производственный цикл на предприятиях сервиса и его структура»	2
7	Практическое занятие № 12. «Методы ценообразования, применяемые на практике»	2
7	Практическое занятие № 13. «Расчет цены на основе анализа безубыточности и обеспечения целевой прибыли»	2
7	Практическое занятие № 14. «Ценообразование и тип рынка»	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	Подготовка к тестированию.	
Итого по дисциплине		28

5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Системы сервиса и их характеристики в сфере заказов на перевозки пассажиров и грузов. Системы обслуживания транспортных средств» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-17].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к круглому столу.</p>	5
2	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Понятия о функционировании систем сервиса» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1 – 3, 5 – 7, 10, 15-17].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	2
3	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Показатели эффективности систем сервиса» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1 – 3, 5, 12- 17].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	3
4	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Надежность функционирования систем сервиса» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки. [1 - 3].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом</p>	2

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	занятия с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	
5	1. Изучение теоретического материала по теме: «Подготовка производства новой продукции и услуг на предприятиях сервиса» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1 – 3, 6, 7, 12 - 17]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	2
6	1. Изучение теоретического материала по теме: «Типы производств на предприятиях сервиса» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1 – 3, 6, 9, 13 - 15]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	2
7	1. Изучение теоретического материала по теме: «Ценообразование на предприятии сервиса» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1 – 17]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к тестированию.	5
Итого по дисциплине		21

5.7 Курсовые работы

Курсовая работа учебным планом не предусмотрена.

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1 Жильцов, Е. Н. Экономика и управление социальной сферой [Электронный ресурс]: учебник / Е.Н. Жильцов, Е.В. Егоров; под ред. Е.Н. Жильцова, Е.В. Егорова. — Электрон. дан. — Москва: Дашков и К, 2015. — 496 с. — ISBN 978-5-394-02423-8 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/61076>. — Загл. с экрана. свободный доступ) (дата обращения: 11.01.2016)

2 Комаров, Н.М. **Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники** [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.М. Комаров, Т.И. Зворыкина, А.В. Максимов, Л.В. Сумзина. — Электрон. дан. — Москва: СОЛОН-Пресс, 2012. — 128 с. — ISBN 978-5-91359-105-0 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/13809> . — Загл. с экрана (дата обращения: 11.01.2016)

б) дополнительная литература:

3 Кошелева Т.Н. **Роль и место услуг в современной экономике: Метод. реком. по изучению дисциплины и выполнению контрольной работы для студентов гуманитарного факультета всех форм обучения** [Текст] / Кошелева Т.Н., сост. - СПб.: ГУГА, 2015. - 31с. - ISBN 978-5-60000-143-5. Количество экземпляров 30.

4 Левшина, О.Н. **Организация и планирование деятельности предприятий сервиса** [Текст]: Метод. указ. по изучению дисциплины и планы семинарских занятий. Для студентов ГФ, КФ и ЗФ / О.Н. Левшина, Т. Н. Кошелева Т.Н. - СПб.: ГУГА, 2014.- 37с. Количество экземпляров 150.

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).

12 **Официальный сайт фондовой московской биржи РТС** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.rts.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

13 **Официальный сайт Международного валютного фонда** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.imf.org/external/russian/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

14 **Официальный сайт Всемирного банка фонда** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.worldbank.org/eca/russian/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

15 **Официальный сайт Национального бюро экономических исследований США** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.nber.org/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

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

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

17 **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 «Основы функционирования систем сервиса» используются классические формы и методы обучения: входной контроль, лекции, практические занятия, круглый стол, самостоятельная работа студента.

В рамках изучения дисциплины предполагается использовать следующие образовательные технологии.

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

Традиционная лекция составляет основу теоретического обучения в рамках дисциплины и направлена на систематизированное изложение накопленных и актуальных научных знаний. Лекция предназначена для раскрытия состояния и перспектив развития знаний в сфере управления предприятиями сервиса на воздушном транспорте в современных условиях. На лекции концентрируется внимание обучающихся на наиболее сложных и

узловых вопросах, стимулируется их активная познавательная деятельность.

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

Практические занятия по дисциплине проводятся в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель практических занятий – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки дисциплины «Основы функционирования систем 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 «Основы функционирования систем сервиса» с конкретными ситуациями. Рассматриваемые в рамках практического занятия задания, 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 «Основы функционирования систем 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 «Основы функционирования систем 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.

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

Фонд оценочных средств по дисциплине «Основы функционирования систем 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 третьем семестре.

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

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

Тестирование - исследовательский метод, который позволяет выявить уровень знаний, умений и навыков, способностей и других качеств студента, стандартизированное задание (или особым образом связанные между собой задания) возрастающей трудности, специфической формы, позволяющее качественно оценить, структуру знаний и эффективно измерить уровень знаний, которые позволяют исследователю диагностировать меру выраженности исследуемого свойства у студента.

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

Контроль выполнения задания, выдаваемого на самостоятельную работу, преследует собой цель своевременного выявления плохо усвоенного материала дисциплины для последующей корректировки или организации обязательной консультации. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в виде зачета в 3 семестре. Зачет позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Зачет предполагает ответ на вопросы из перечня вопросов, вынесенных на зачет. К моменту сдачи зачета должны быть благополучно пройдены предыдущие формы контроля.

Методика формирования результирующей оценки в обязательном порядке учитывает активность студентов на 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 2 зачетные единицы, 72 академических часа. Вид промежуточного контроля – зачет (3 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		
Аудиторные занятия				
Лекция 1 (Тема 1)	1	1,5	1	—

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

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		
Количество баллов по БРС	Оценка (по «академической» шкале)			
60 и более	«зачтено»			
менее 60	«не зачтено»			

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. Ведение лекционного конспекта – 0,1 баллов. Активное участие в обсуждении дискуссионных вопросов в ходе лекции – до 0,4 баллов.

Посещение практического занятия с ведением конспекта в 2,7 балла (по 1 и 2 практическим занятиям – до 2,8 баллов). Сообщение – до 1 балла (по 1 и 2 практическим занятиям – до 0,9 баллов; по 3 и 14 практическим занятиям – до 0,8 баллов). Успешное написание теста: более 50 % и до 75 % правильных ответов – 0,1 балла, более 75 % – до 0,2 балла. Устный опрос - до 0,55 баллов. Участие в обсуждении докладов круглого стола – 0,2 балла.

9.3 Темы курсовых работ по дисциплине

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

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

Вопросы входного контроля по дисциплине «Введение в профессию»:

1. Генезис ресторанного бизнеса.
2. Туристский сервис в России в XX веке.
3. Курортный отдых в России.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Математика»:

1. Найти матрицу $C = A - 4B$, если $A = \begin{pmatrix} -1 & 4 \\ 3 & 2 \\ 0 & -2 \end{pmatrix}$, $B = \begin{pmatrix} 2 & 3 \\ -2 & 0 \\ -1 & 1 \end{pmatrix}$.
2. Вычислить произведение матриц A и B, если $A = \begin{pmatrix} -2 & 0 \\ 1 & 3 \\ 0 & -1 \end{pmatrix}$, $B = \begin{pmatrix} 4 & 1 & 1 \\ -2 & 1 & -1 \end{pmatrix}$.

3. Вычислить определитель $\begin{vmatrix} 2 & -1 & 0 \\ -3 & 5 & 4 \\ 0 & 1 & 3 \end{vmatrix}$.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Управление предприятиями сервиса на воздушном транспорте»:

1. Эволюция технологических укладов, их виды и основные признаки.
2. Социально-экономические типы человеческих обществ.
3. Сущность общественного производства, определение и взаимосвязь материального и нематериального производства.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Учет и анализ в сфере сервиса»:

1. Понятие учета и анализа.
2. Виды анализа.
3. Методы анализа в сфере сервиса.

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

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
Знать	<p>Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности на предприятиях производственного сервиса;</p> <p>Механизм организации процесса производственного сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя в процессе обслуживания на</p>	<p>Знание ключевых категорий экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Механизм организации процесса производственного сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя в процессе обслуживания на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Механизм диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями в процессе обслуживания на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Механизм решения стандартных задач</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>предприятиях производственного сервиса; Механизм диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями в процессе обслуживания на предприятиях производственного сервиса; Механизм решения стандартных задач профессиональной деятельности; Основы механизма разработки технологии процесса функционирования систем сервиса; Механизм учета основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности; Механизм организации работы в контактной зоне с потребителем; Механизм осуществления контроля качества</p>	<p>профессиональной деятельности, характеристика объекта и субъекта управления, элементы организации и ее общие характеристики с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса в сфере воздушного транспорта; Основы механизма разработки технологии процесса функционирования систем сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в сфере сервисного обслуживания на воздушном транспорте; Механизм учета основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности и особенностей сервисного обслуживания аэропортов; 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 сервисной деятельности; Механизм осуществления контроля качества процесса производственного сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в процессе функционирования и сервисного обслуживания на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	процесса производственного сервиса.	
Уметь	<p>Использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности на предприятиях производственного сервиса;</p> <p>Организовать процесс производственного сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя в процессе обслуживания на предприятиях производственного сервиса;</p> <p>Организовать процесс диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями в процессе обслуживания на предприятиях производственного сервиса;</p>	<p>Умение ориентироваться основах экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности;</p> <p>В механизмах организации процесса производственного сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя в процессе обслуживания на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта; Организовывать процесс диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями в процессе обслуживания на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Применять механизм решения стандартных задач профессиональной деятельности, анализировать эффективность функционирования организационной структуры управления с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Разрабатывать технологии процесса функционирования систем сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в сфере сервисного обслуживания на воздушном транспорте;</p> <p>Организовать процесс производственного сервиса, проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>Применять механизм решения стандартных задач профессиональной деятельности;</p> <p>Разрабатывать технологии процесса функционирования систем сервиса;</p> <p>Организовать процесс производственного сервиса;</p> <p>Применять механизм учета основных психологических особенностей потребителя;</p> <p>Организовать работу в контактной зоне с потребителем;</p> <p>Осуществлять контроль качества процесса производственного сервиса.</p>	<p>в процессе функционирования систем сервиса на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Применять механизм учета основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности и особенностей сервисного обслуживания аэропортов;</p> <p>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 сервисной деятельности;</p> <p>Осуществлять контроль качества процесса производственного сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в процессе функционирования и сервисного обслуживания на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.</p>
Владеть	Способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности на предприятиях производственного сервиса;	<p>Владение навыками использования основ экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Навыками организации процесса производственного сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя в процессе обслуживания на предприятиях</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>Навыками организации процесса производственного сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя в процессе обслуживания на предприятиях производственного сервиса;</p> <p>Навыками организации процесса диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями в процессе обслуживания на предприятиях производственного сервиса;</p> <p>Навыками применения механизма решения стандартных задач профессиональной деятельности;</p> <p>Навыками разработки технологии процесса функционирования систем сервиса;</p> <p>Навыками</p>	<p>производственного сервиса в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Навыками организации процесса диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями в процессе обслуживания на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Навыками применения механизма решения стандартных задач профессиональной деятельности, навыками эффективной организации групповой работы на основе знания принципов формирования команды с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Навыками разработки технологии процесса функционирования систем сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в сфере сервисного обслуживания на воздушном транспорте;</p> <p>Навыками организации процесса производственного сервиса, проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя в процессе функционирования систем сервиса на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Навыками применения механизма учета основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности и особенностей сервисного обслуживания аэропортов;</p> <p>Навыками организации работы в</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>организации процесса производственного сервиса;</p> <p>Навыками применения механизма учета основных психологических особенностей потребителя;</p> <p>Навыками организации работы в контактной зоне с потребителем, методикой консультирования;</p> <p>Способностью осуществления контроля качества процесса производственного сервиса.</p>	<p>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 сервисной деятельности;</p> <p>Способностью осуществления контроля качества процесса производственного сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в процессе функционирования и сервисного обслуживания на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.</p>

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

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

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

Ответы на вопросы оцениваются следующим образом:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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.

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

Тема 1. Системы сервиса и их характеристики в сфере заказов на перевозки пассажиров и грузов. Системы обслуживания транспортных средств

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Охарактеризуйте роль организации сервиса в современном обществе.
2. Охарактеризуйте внутреннюю и внешнюю среду организации сервиса и их взаимосвязь.
3. Классификация технологий процесса управления предприятиями сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.
4. Применение современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.
5. Системы оказания услуг в сфере заказов на перевозки пассажиров и грузов.
6. Системы обслуживания транспортных средств.
7. Охарактеризуйте организационные структуры управления.

8. Содержание технологий процесса управления предприятиями сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

9. Охарактеризуйте содержание процесса управления на предприятиях сервиса

Примерные темы сообщений

1. Классификация систем сервиса.
2. Общая характеристика состава систем сервиса различных типов.
3. Состав систем жизнеобеспечения и безопасности транспортных средств.

7. Показатели эффективности систем сервиса.

8. Производственные системы сервиса.

9. Назначение и состав производственных систем сервиса.

10. Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов функционирования систем в сфере сервисного обслуживания на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.

11. Механизм решения стандартных задач профессиональной деятельности, характеристику объекта и субъекта управления, элементы организации и ее общие характеристики с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса в сфере воздушного транспорта.

12. Основы механизма разработки технологии процесса функционирования систем сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в сфере сервисного обслуживания на воздушном транспорте.

13. Основы организации процесса производственного сервиса, проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя в процессе функционирования систем сервиса на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.

14. Механизм диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями в процессе функционирования и обслуживания на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.

15. Механизм учета основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности и особенностей сервисного обслуживания аэропортов.

16. 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 сервисной деятельности.

17. Механизм осуществления контроля качества процесса производственного сервиса, параметров технологических процессов,

используемых ресурсов в процессе функционирования и сервисного обслуживания на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.

Типовые задания для круглого стола

Круглый стол ориентирован на формирование видения о том, какова роль системы сервиса и их характеристики в сфере заказов на перевозки пассажиров и грузов в современном обществе.

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

1. Экономические подходы к сервисной деятельности.
2. Заказы в сфере перевозок.
3. Сервис в перевозках воздушным транспортом.

Участие в дискуссии, краткие выступления:

1. Основы механизма разработки технологии процесса функционирования систем сервиса.
2. Основы организации процесса производственного сервиса, проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя.
3. Механизм диверсификации сервисной деятельности.

Тема 2. Понятия о функционировании систем сервиса

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Охарактеризуйте структуру и процесс на предприятиях сервиса.
2. Охарактеризуйте сущность управления на предприятиях сервиса.
3. Охарактеризуйте понятие и виды контроля на предприятиях сервиса.

Примерные темы сообщений

1. Методы разработки технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.
2. Механизм организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя.
3. Механизм организации контактной зоны предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Тема 3. Показатели эффективности систем сервиса.

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Охарактеризуйте процесс контроля и выбор варианта форм контроля на предприятиях сервиса.
2. Охарактеризуйте сущность контроля и измерения результатов коммерческой деятельности и действия руководителя при контроле на предприятиях сервиса.
3. Основы выбора ресурсов с учетом требований потребителя.

Примерные темы сообщений

1. Причины и факторы ускоренного развития сервиса.
2. Качество, уровень и стиль жизни: понятие, сущность, динамика.
3. Роль сферы услуг в современных условиях.

Тема 4. Надёжность функционирования систем сервиса

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Системы сервиса и их характеристики.
2. Законы статики функционирования систем сервиса.
3. Возможности сферы услуг на современном этапе развития потребительской кооперации.

Примерные темы сообщений

1. Законы развития систем сервиса.
2. Законы статики функционирования систем сервиса.
3. Особенности и свойства производственных систем сервиса.

Тема 5. Подготовка производства новой продукции и услуг на предприятиях сервиса

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Основные направления развития современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.
2. Основные направления разработки процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя.
3. Охарактеризуйте содержание планирования создания и освоения новых товаров на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Технологии процесса сервиса, основы выбора ресурсов и технических средств для его реализации.
2. Механизм организации контактной зоны предприятия сервиса.
3. Механизм оценки условий и последствий (в том числе экономических) принимаемых организационно-управленческих решений при организации сервиса на транспорте.
4. Работа в команде, толерантное восприятие социальных и этнических различий.
5. Работа в команде, толерантное восприятие конфессиональных и культурных различий.
6. Технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

Тема 6. Типы производств на предприятиях сервиса

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Форма организации производства.
2. Охарактеризуйте содержание производственного процесса на предприятиях сервиса и принципы его организации.
3. Охарактеризуйте методы разработки технологии процесса сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Структура предприятия сервиса как системы.
2. Управление прибылью на предприятиях сервиса.
3. Концепции управления маркетингом.
4. Процесс управления маркетингом.

Тема 7. Ценообразование на предприятии сервиса

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Охарактеризуйте содержание основных экономических показателей деятельности предприятия сервиса.
2. Охарактеризуйте содержание сегментирования рынка, выбор целевых сегментов, позиционирование товара на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.
3. Охарактеризуйте содержание стратегии разработки новых товаров на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Методы ценообразования, применяемые на практике.
2. Расчет цены на основе анализа безубыточности и обеспечения целевой прибыли.

3. Ценообразование и тип рынка.

Типовые тестовые задания

1. Существенной характеристикой организационной модели обслуживания потребителей является:
 - a) Тип организации обслуживания.
 - b) Стратегия.
 - c) Главная организационная задача.
 - d) Тип организации обслуживания, стратегия, главная организационная задача.
 - e) Тип организации обслуживания, стратегия.
2. Какие есть типы организации обслуживания потребителей:
 - a) Традиционный и рыночный.
 - b) Традиционный и переходной.
 - c) Рыночный и переходной.
 - d) Рыночный и смешанный.
 - e) Традиционный, переходной, рыночный.
3. Планы, ориентируемые на действие с более короткими временными горизонтами, чем в стратегии:
 - a) Тактика.
 - b) Практика.
 - c) График.
 - d) Схема.
 - e) Модель.

4. Одна из особенностей планирования в сфере услуг, отличающей его от планирования в производстве:

- a) Маленькое количество фирм с небольшим штатом.
- b) Большое количество фирм с небольшим штатом.
- c) Большое количество фирм с маленьким штатом.
- d) Большое количество фирм со средним штатом.
- e) Маленькое количество фирм со средним штатом.

5. Обслуживание потребителей, предлагающее его высокое качество, – это тип организации:

- a) Рыночный.
- b) Операционный.
- c) Переходной.
- d) Традиционный.
- e) Императивный.

6. Это форма обслуживания, предполагает создание на территории промышленных предприятий комплексных подразделений или специализированных подразделений сферы услуг с функциями приема и выдачи заказов на услуги, выполнение срочных работ в присутствии заказчика:

- a) Самообслуживание
- b) Абонементное обслуживание
- c) Обслуживание по месту работы
- d) Культура сервиса
- e) Но верного ответа

7. Какой характер производства оказывает большое влияние на организацию работы предприятия, ухудшает технико-экономические показатели его деятельности, ведет к простоям оборудования, что снижает рентабельность работы предприятия:

- a) Производственный
- b) Сезонный
- c) Кадровый
- d) Политический
- e) Нет верного ответа

8. Управление – это:

a) Процесс подготовки решения на перспективу о том, что необходимо сделать, кто за это отвечает, в какие сроки нужно осуществить задуманное.

b) Процесс создания структуры предприятия, которая дает возможность людям эффективно работать для достижения своей цели.

c) Процесс планирования, организации, мотивации и контроля, необходимый для того, чтобы сформулировать и достичь целей организации.

d) Процесс побуждения себя и других к деятельности для достижения своих целей и целей организации.

e) Процесс подготовки решения на перспективу о том, что необходимо сделать, кто за это отвечает, в какие сроки нужно осуществить задуманное,

процесс создания структуры предприятия, которая дает возможность людям эффективно работать для достижения своей цели.

9. Какой из нижеперечисленных принципов не относится к основополагающим принципам планирования?

- a) Полнота планирования.
- b) Точность планирования.
- c) Воспитательный эффект планирования.
- d) Детализация планирования.
- e) Непрерывность планирования.

10. Виды маркетинговых стратегий:

- a) стратегия, разработанная на основе прежних достижений предприятий по неконкурентоспособным сегодня товарам
- b) стратегия продвижения товаров на новые рынки
- c) диверсификации производства

11. Этапы оценки маркетинговой стратегии:

- a) анализ платежеспособности предприятия
- b) сравнение соответствия ключевых характеристик положения организации на конкретном рынке
- c) формирование комплекса маркетинговых мер по реализации маркетинговой стратегии

12. Чтобы проанализировать себестоимость продукции животноводства в целом, следует:

- a) сопоставить затраты отчетного года с затратами базисного года;
- b) сопоставить фактические затраты по животноводству с планом;
- c) сопоставить валовое производство продукции животноводства по отчету в оценке по базисной, плановой и отчетной себестоимости;
- d) сопоставить валовое производство продукции животноводства базисного года в оценке по базисной, плановой и отчетной себестоимости.

13. Показателями для оценки удовлетворительности структуры баланса предприятия являются:

- a) коэффициент скорости оборота оборотных фондов
- b) коэффициент обеспеченности собственными средствами
- c) коэффициент текущей ликвидности

Примерный перечень вопросов к зачету для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Основы функционирования систем сервиса»

1. Сущность технического прогресса в системе обеспечения сервисными услугами населения.
2. Основные направления системы сервиса.
3. Общехозяйственные задачи сервиса.
4. Изучение основных вариантов функционирования систем сервиса.
5. Системы сервиса и их характеристики.
6. Законы статики функционирования систем сервиса.

7. Законы развития систем сервиса.
8. Особенности и свойства производственных систем сервиса.
9. Функциональные подсистемы предприятия сервиса.
10. Производственные системы и их закономерности.
11. Реализация принципа рациональной организации производственных процессов на примере поточных линий.
12. Анализ системы обслуживания потребителей.
13. Классификация и принципы функционирования производственных процессов систем сервиса.
14. Организация производственного процесса систем сервиса во времени и пространстве.
15. Сущность технического прогресса в системе обеспечения сервисными услугами населения.
16. Основные направления системы сервиса.
17. Общехозяйственные задачи сервиса.
18. Изучение основных вариантов функционирования систем сервиса.
19. Анализ системы сервиса с одним элементом обслуживания с ограниченной и неограниченной очередью.
20. Анализ системы сервиса с несколькими элементами обслуживания с ограниченной и неограниченной очередью.
21. Надежность функционирования систем сервиса.
22. Показатели надежности систем сервиса.
23. Факторы, влияющие на надежность систем.
24. Оптимизация систем сервиса.
25. Основные теории графов и их использование в задачах функционирования систем сервиса.
26. Основы теории деревьев и их использование в задачах функционирования систем сервиса.
27. Основы теории сетей и их использование в оптимизации систем сервиса.
28. Сущность и значение управления запасами в системах сервиса.
29. Анализ системы сервиса с одним элементом обслуживания с ограниченной и неограниченной очередью.
30. Анализ системы сервиса с несколькими элементами обслуживания с ограниченной и неограниченной очередью.
31. Надежность как комплексное свойство объекта.
32. Состояние объекта и события, характеризующее надежность
33. Показатели безотказности средств сервиса.
34. Показатели долговечности средств сервиса.
35. Показатели ремонтпригодности средств сервиса.
36. Комплексные показатели надежности средств сервиса.
37. Факторы, влияющие на надежность средств сервиса.
38. Основы расчета долговечности элементов средств сервиса.
39. Классификация функциональных элементов систем сервиса.

40. Дайте определение графа, типов графов и методы их описания.
41. Дайте определение понятия дерева. Назовите основные виды деревьев.
42. Дайте названия частей деревьев.
43. Назовите характеристики деревьев для оценки степени сложности.
44. Дайте определение сети, назовите ее основные элементы и свойства.
45. Разрез сети.
46. Сетевые графики в системах сервиса.
47. Основные элементы системы массового обслуживания (СМО).
48. Классификация СМО и их обозначение.
49. Дайте характеристику процессов в системах обслуживания.
50. Период занятости и свободы системы обслуживания.
51. Основные показатели используются для характеристики СМО
52. Сформулируйте основные принципы оптимизации систем обслуживания.
53. Типы приоритетов в теории систем массового обслуживания.
54. Системы сервиса и их характеристики.
55. Законы статики функционирования систем сервиса.
56. Законы развития систем сервиса.
57. Особенности и свойства производственных систем сервиса.
58. Функциональные подсистемы предприятия сервиса.
59. Производственные системы и их закономерности.
60. Реализация принципа рациональной организации производственных процессов на примере поточных линий.
61. Анализ системы обслуживания потребителей.
62. Классификация и принципы функционирования производственных процессов систем сервиса.
63. Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов функционирования систем в сфере сервисного обслуживания на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
64. Механизм решения стандартных задач профессиональной деятельности, характеристику объекта и субъекта управления, элементы организации и ее общие характеристики с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса в сфере воздушного транспорта.
65. Основы механизма разработки технологии процесса функционирования систем сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в сфере сервисного обслуживания на воздушном транспорте.
66. Основы организации процесса производственного сервиса, проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя в процессе функционирования систем сервиса на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.

67. Механизм диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями в процессе функционирования и обслуживания на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.

68. Механизм учета основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности и особенностей сервисного обслуживания аэропортов.

69. 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 сервисной деятельности.

70. Механизм осуществления контроля качества процесса производственного сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в процессе функционирования и сервисного обслуживания на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта

Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (зачета) по дисциплине «Основы функционирования систем сервиса»

1. Вы сотрудник сервисной организации и недовольны процессом планирования производственно-хозяйственной деятельности в Вашей организации. Предложите и раскройте механизм диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.

2. Вы простой гражданин и недовольны применяемыми технологиями управления на предприятии сервиса. Что Вы можете порекомендовать, чтобы их усовершенствовать?

3. Вы простой гражданин и недовольны применяемыми ресурсами в процессе оказания услуг предприятия сервиса. Что Вы можете порекомендовать, чтобы усовершенствовать процесс выбора ресурсов с учетом требований потребителя?

4. Потребитель в процессе выбора блюд остался недоволен ассортиментом, что Вы можете порекомендовать, чтобы усовершенствовать процесс управления выбора ресурсов, как основы управления ассортиментом на борту воздушного судна.

5. Вы простой гражданин и недовольны оказываемыми услугами на предприятии сервиса. Предложите и обоснуйте механизм организации процесса планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.

6. Вы простой гражданин и недовольны экономической политикой государства в сфере воздушного транспорта, в области управления издержками производства и сбыта продукции на предприятиях сервиса. Что Вы можете порекомендовать, чтобы ее улучшить, применяя правовые демократические процедуры?

7. Примените метод научной абстракции, диалектический, эмпирический метод, метод причинно-следственной связи и статистический метод экономической науки при оценке 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.

8. Вы простой гражданин и недовольны применяемыми технологиями предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей. Что Вы можете порекомендовать, чтобы их усовершенствовать?

9. Вы недовольны применяемыми технологиями диверсификации сервисной деятельности в Вашей сервисной компании. Что Вы можете порекомендовать, чтобы их усовершенствовать?

10. Вы простой гражданин и недовольны применяемыми технологиями организации контактной зоны предприятия сервиса. Что Вы можете порекомендовать, чтобы их усовершенствовать?

11. 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 в процессе организации процесса сервиса с учетом требований потребителя.

12. Вы сотрудник сервисной организации и недовольны процессом производственно-хозяйственной деятельности в Вашей организации. Предложите механизм организации контактной зоны предприятия сервиса.

13. Вы простой гражданин и недовольны применяемыми технологиями работы в контактной зоне с потребителем. Что Вы можете порекомендовать, чтобы усовершенствовать процесс экспертизы качества оказываемых услуг?

14. Обоснуйте этапы разработки технологии новой сервисной услуги по обслуживанию лиц с ограниченными возможностями с учетом требований потребителя.

15. Охарактеризуйте этапы организации процесса предоставления сервисных услуг в сфере воздушного транспорта на основе выбора оптимального набора ресурсов и средств с учетом требований потребителей.

16. Охарактеризуйте трудовые функции сотрудников сервисной компании в контактной зоне с потребителями и объемы оказания сервисных услуг на предприятии индустрии гостеприимства в сфере воздушного транспорта.

17. Охарактеризуйте этапы оценки эффективности результатов функционирования систем в сфере сервисного обслуживания на предприятии

производственного сервиса в сфере воздушного транспорта на конкретном примере.

18. Охарактеризуйте этапы принятия управленческого решения в процессе осуществления профессиональной деятельности на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта с учетом основных требований информационной безопасности, использования различных источников информации по объекту сервиса в сфере воздушного транспорта.

19. Охарактеризуйте этапы процесса диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями в процессе функционирования и обслуживания на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта на конкретном примере.

20. Охарактеризуйте механизм учета основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности и особенностей сервисного обслуживания аэропортов.

21. Охарактеризуйте этапы контроля качества процесса производственного сервиса, раскройте параметры технологических процессов, используемых ресурсов в процессе функционирования и сервисного обслуживания на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта на конкретном примере.

10 Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая в 3 семестре к изучению дисциплины «Основы функционирования систем 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.

Входной контроль в форме устного опроса преподаватель проводит в начале изучения тем № 1 по вопросам дисциплин, на которых базируется дисциплина «Основы функционирования систем 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 «Основы функционирования систем 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 функционирования систем сервиса на воздушном транспорте.

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.

Практические занятия по дисциплине «Основы функционирования систем 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 способах и средств решения проблем в сфере функционирования систем 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 PowerPoint, конспектируют новую информацию и обсуждают эти сообщения. Преподаватель в этом процессе может выступать в роли консультанта или модератора. Студенты решают проблемы, возникающие в конкретной ситуации в процессе проведения круглого стола (п. 9.6). После того как каждая подгруппа предложит свой вариант решения проблемы, начинается дискуссия, в ходе которой необходимо доказать его истинность.

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

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

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

- самостоятельный поиск, анализ информации и проработка учебного материала;
- подготовку к устному опросу (перечень типовых вопросов для устного опроса в п. 9.6);
- подготовку сообщений (примерный перечень тем сообщений в п. 9.6);
- подготовку к участию в круглом столе (примерный перечень заданий в п. 9.6);
- подготовку к тестированию (типовые тестовые задания в п. 9.6).

Систематичность занятий предполагает равномерное, в соответствии с пп. 5.2, 5.4 и 5.6, распределение объема работы в течение всего предусмотренного учебным планом срока овладения дисциплиной «Основы функционирования систем 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 «Основы функционирования систем 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 третьем семестре, предполагающая интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении дисциплины знаний. Примерный перечень вопросов для зачета по дисциплине «Основы функционирования систем сервиса», а также типовые практические задания для зачета приведены в п. 9.6.

Рабочая программа дисциплины «Основы функционирования систем 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:


_____ Белоградская К. В.
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 «10» августа 2016 года, протокол № 3.

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