

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  
«30» августа 2017 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**ЭКОНОМИКА 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

Дисциплина «Экономика сервиса» способствует формированию системы знаний о методологических основах современных научных и практических знаний по общей экономике, о субъектах экономики, явлениях и процессах экономической жизни общества, о методах и инструментах исследования этих явлений, о способах и средствах решения экономических проблем.

Целями освоения дисциплины «Экономика сервиса» являются формирование у студентов современного экономического мышления, целостного представления об экономике сферы сервиса, а также, формирование у студентов умений и навыков рассчитывать экономические показатели, характеризующие деятельность хозяйствующих субъектов на основе типовых методик и действующей нормативно-правовой базы на основе использования современных научных и практических знаний по дисциплине.

Задачами освоения дисциплины являются:

- формирование у студентов системных знаний об основах экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта, о функционировании предприятий сервиса в современных условиях в сфере воздушного транспорта;
- познакомить студентов с особенностями и проблемами организации и управления предприятиями сервиса в сфере воздушного транспорта, с технологиями процесса сервиса, с механизмом развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта;
- познакомить студентов с основами планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, с конкретными методами анализа результатов производственно-хозяйственной и финансово-экономической деятельности предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта;
- познакомить студентов с механизмом организации процесса сервиса в сфере воздушного транспорта, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя, с механизмом проведения экспертизы и (или) диагностики объектов;
- познакомить студентов с механизмом осуществления контроля качества процесса сервиса в сфере воздушного транспорта, параметров технологических процессов, используемых ресурсов;
- привить студентам практические умения и навыки по решению производственно-хозяйственных и финансово-экономических вопросов

обеспечения эффективной деятельности предприятий сервиса в сфере воздушного транспорта.

Дисциплина «Экономика сервиса» обеспечивает подготовку выпускника к сервисному виду профессиональной деятельности.

## **2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО**

Дисциплина «Экономика сервиса» представляет собой дисциплину, относящуюся к вариативной части Блока 1 Дисциплины (модули).

Данная дисциплина базируется на результатах обучения, сформированных у студента при освоении дисциплин: «Экономика», «Маркетинг», «Введение в профессию», «Роль и место услуг в современной экономике», «Сервисная деятельность на воздушном транспорте», «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса», «Особенности экономики труда по видам деятельности в сервисе», «Экономические аспекты организации труда в сервисном обслуживании на воздушном транспорте», Экономика и социология труда в сервисе на воздушном транспорте», «Оценка и кадастровый учет недвижимости в сервисе», «Производственная эстетика на предприятиях воздушного транспорта», «Экономика сервисного обслуживания аэропортов», «Экономика инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов».

Дисциплина «Экономика сервиса» изучается в 8 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 знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК-2)	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта;</li></ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта;</li></ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.</li></ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
<p>Готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК -2)</p>	<p>Знать: - технологии процесса сервиса, механизм развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта; Уметь: - использовать технологии процесса сервиса и механизм развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта; Владеть: - способностью использовать технологии процесса сервиса, механизм развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.</p>
<p>Готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3)</p>	<p>Знать: - механизм организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта; Уметь: - организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта; Владеть: - навыками организации процесса сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.</p>
<p>Готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК-10)</p>	<p>Знать: - механизм проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса в сфере воздушного транспорта; Уметь: - проводить экспертизу и (или) диагностику объектов сервиса в сфере воздушного транспорта; Владеть: - способностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса в сфере воздушного транспорта.</p>
<p>Готовностью к осуществлению контроля</p>	<p>Знать: - механизм осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов,</p>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (ПК-12)	используемых ресурсов на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта; Уметь: - осуществлять контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта; Владеть: - способностью осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

#### 4 Объём дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 4 зачётные единицы, 144 академических часа.

Наименование	Всего часов	Семестр
		8
Общая трудоёмкость дисциплины	144	144
Контактная работа:	60	60
лекции	20	20
практические занятия	36	36
семинары	—	—
лабораторные работы	—	—
курсовой работа	4	4
Самостоятельная работа студента	48	48
Промежуточная аттестация	36	36
самостоятельная работа по подготовке к экзамену	36	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-10	ПК-12		
1	2	3	4	5	7	8	9	10
Тема 1. Сфера производственного сервиса в рыночной экономике и в сфере воздушного транспорта	8	+	—	—	—	—	ВК, Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 2. Организация производства на предприятии сервиса на воздушном транспорте	16	+	—	—	—	—	Л, ПЗ, СРС, КС	УО, Сщ
Тема 3. Организационная структура управления, уставный капитал и имущество предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта	8	—	+	—	—	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 4. Основные и оборотные фонды (основной капитал) предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта	8	+	—	—	—	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 5. Трудовые и финансовые ресурсы предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта	6	—	—	+	—	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 6. Материальные и нематериальные ресурсы предприятия сферы сервиса на воздушном транспорте	6	—	—	+	—	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 7. Издержки производства и расходы предприятия сферы сервиса на воздушном транспорте	14	—	—	+	—	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ, РЗ
Тема 8. Ценообразование. Налоги, сборы, отчисления на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта	14	—	—	+	—	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ, Т
Тема 9. Качество продукции и услуг. Конкурентоспособность	12	—	—	+	—	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ,

предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта								РЗ
Тема 10. Прибыль и рентабельность предприятия сервиса. Оценка эффективности деятельности предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта	12	—	—	—	—	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ, РЗ
Курсовая работа	4							
Итого по дисциплине	108							
Промежуточная аттестация	36							
Итого	144							

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

## 5.2 Темы дисциплины и виды занятий

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 1. Сфера производственного сервиса в рыночной экономике и в сфере воздушного транспорта	2	2	—	—	4	—	8
Тема 2. Организация производства на предприятии сервиса на воздушном транспорте	2	6	—	—	8	—	16
Тема 3. Организационная структура управления, уставный капитал и имущество предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта	2	2	—	—	4	—	8
Тема 4. Основные и оборотные фонды (основной капитал) предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта	2	2	—	—	4	—	8
Тема 5. Трудовые и финансовые ресурсы предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта	2	2	—	—	2	—	6
Тема 6. Материальные и нематериальные ресурсы предприятия сферы сервиса на воздушном транспорте	2	2	—	—	2	—	6

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов	
Тема 7. Издержки производства и расходы предприятия сферы сервиса на воздушном транспорте	2	6	—	—	6	—	14	
Тема 8. Ценообразование. Налоги, сборы, отчисления на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта	2	6	—	—	6	—	14	
Тема 9. Качество продукции и услуг. Конкурентоспособность предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта	2	4	—	—	6	—	12	
Тема 10. Прибыль и рентабельность предприятия сервиса. Оценка эффективности деятельности предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта	2	4	—	—	6	—	12	
Курсовая работа	—	—	—	—	—	4	4	
Итого за семестр 8	20	36	—	—	48	4	108	
Промежуточная аттестация в форме экзамена								36
Итого по дисциплине								144

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

### 5.3 Содержание дисциплины

#### Тема 1. Сфера производственного сервиса в рыночной экономике и в сфере воздушного транспорта

Сфера сервиса как составная часть инфраструктуры рыночной экономики и сферы воздушного транспорта: сущность, задачи, функции. Природа и сущность услуги, эволюция сферы сервиса в Российской Федерации и за рубежом. Факторы, определяющие возрастание роли сервиса в сфере воздушного транспорта, виды сервиса. Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Виды сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта: сервис удовлетворения потребительского спроса, производственный сервис, послепродажное обслуживание, информационное обслуживание, финансово-кредитный сервис (для самостоятельного изучения). Общая характеристика услуг в сфере воздушного транспорта и их роль в развитии экономики (для самостоятельного изучения). Услуга как товар, особенности и виды услуг в



сфере воздушного транспорта, общероссийский классификатор услуг (для самостоятельного изучения).

## **Тема 2. Организация производства на предприятии сервиса на воздушном транспорте**

Производственная структура предприятия сферы сервиса на воздушном транспорте и ее элементы. Требования (принципы построения) к оптимальной производственной структуре предприятия сферы сервиса на воздушном транспорте. Производственный процесс на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта и его содержание, основные, вспомогательные, обслуживающие процессы (для самостоятельного изучения). Производственные операции, производственный цикл на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта и его составляющие. Технологический цикл, рабочий период, перерывы (для самостоятельного изучения). Расчет длительности производственного цикла и принципы его организации. (для самостоятельного изучения). Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов производственной деятельности предприятия сервиса в различных сферах (для самостоятельного изучения).

## **Тема 3. Организационная структура управления, уставный капитал и имущество предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта**

Организационная структура управления предприятием сервиса в сфере воздушного транспорта, типы организационных структур. Основные характеристики, преимущества и недостатки линейного, функционального, линейно-функционального, матричного типов организационных структур. Основные требования к структуре управления предприятием сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Особенности структуры управления сервисными предприятиями в сфере воздушного транспорта. Сравнения структур управления сервисными предприятиями в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Трехмерная структура управления предприятием «Доу корнинг» (для самостоятельного изучения). Управление предприятием сервиса в сфере воздушного транспорта, разработка технологий процесса сервиса, развитие системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (для самостоятельного изучения).

## **Тема 4. Основные и оборотные фонды (основной капитал) предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта**

Основные фонды предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта: состав и классификация, хозяйственный кругооборот (стадии). Износ основных фондов и его виды, амортизация основных производственных фондов, норма амортизации, реновация на предприятии сервиса в сфере

воздушного транспорта. Учет и оценка основных производственных фондов, балансовая и остаточная стоимость на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта. Нематериальные активы на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Показатели эффективности использования основных производственных фондов деятельности предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта: фондоемкость, фондоотдача, коэффициенты (износа, выбытия, обновления, прироста) (для самостоятельного изучения). Особенности основных производственных и непроизводственных фондов сервисных предприятий в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основные направления оптимизации использования основных фондов предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Особенности использования основных производственных фондов на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Оборотные фонды (оборотный капитал) предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта: сущность, состав, структура, источники формирования. Фонды обращения предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта и их составляющие (для самостоятельного изучения). Оборотные средства, состав оборотных средств, кругооборот оборотных средств, стадии кругооборота на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта. Оценка и нормирование оборотных средств на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Показатели оборачиваемости оборотных средств на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта: материалоемкость, материалоотдача, коэффициенты оборачиваемости и загрузки оборотных средств. Пути ускорения оборачиваемости оборотных средств на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Особенности оборотных средств и их функционирования на сервисных предприятиях в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в применении оборотных фондов предприятия сферы сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

### **Тема 5. Трудовые и финансовые ресурсы предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта**

Кадры (персонал) предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта: состав, структура, штатное расписание, текучесть кадров, индекс текучести кадров. Планирование, учет, подбор и расстановка кадров на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта. Организация и нормирование труда, нормы труда на сервисных предприятиях в сфере воздушного транспорта (времени, выработки, обслуживания, управляемости). Производительность труда, показатели производительности труда, эффективность труда на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Технологии процесса сервиса,

системы клиентских отношений на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Мотивация и стимулирование труда на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Виды и формы заработной платы, фонд заработной платы на сервисных предприятиях в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Особенности управления персоналом на предприятии в сфере сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Финансовая деятельность предприятия, финансовые ресурсы предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта: сущность, предназначение, виды. Долгосрочные (основные фонды) и краткосрочные (текущие) финансовые средства на предприятии в сфере сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Финансовая устойчивость предприятия в сфере сервиса на воздушном транспорте. Определение потребности в денежных ресурсах предприятия в сфере сервиса на воздушном транспорте (цели, период, источники, обслуживание долга). Особенности управления финансовыми ресурсами на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Источники финансовых ресурсов на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Собственные источники на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (акционерный капитал, прибыль, амортизационные отчисления, добавочный и резервный капитал и др.) (для самостоятельного изучения). Заемные источники на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (банковский и коммерческий кредиты) (для самостоятельного изучения). Новые формы финансовых отношений на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (лизинг, факторинг, франчайзинг, венчурный капитал) (для самостоятельного изучения). Финансовые ресурсы в масштабах организации процесса сервиса, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (для самостоятельного изучения).

## **Тема 6. Материальные и нематериальные ресурсы предприятия сферы сервиса на воздушном транспорте**

Классификация материальных ресурсов на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта, определение потребности в материальных ресурсах: алгоритм и методы определения потребностей в материальных ресурсах. Материальные запасы, структура материальных запасов, совокупные материальные запасы на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Особенности управления материальными ресурсами на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Управление, планирование, учет, анализ, контроль за фактическим состоянием, оперативное регулирование запасов на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Логистический подход к управлению запасами на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Норма запасов на

предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Материальные ресурсы предприятия сервиса в организации процесса сервиса, выборе ресурсов и средств с учетом требований потребителя (для самостоятельного изучения). Определение и классификация нематериальных ресурсов (для самостоятельного изучения).

### **Тема 7. Издержки производства и расходы предприятия сферы сервиса на воздушном транспорте**

Понятие «издержки производства» на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта, альтернативные издержки, транзакционные, постоянные, переменные, общие, средние, предельные издержки, графический анализ. Точка пересечения кривых предельных и средних издержек на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Минимизация издержек на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Точка безубыточности работы предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта. Точка закрытия производства сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Издержки в краткосрочном и долгосрочном периоде, особенности издержек на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Издержки производства в организации процесса сервиса, выборе ресурсов и средств с учетом требований потребителя (для самостоятельного изучения).

### **Тема 8. Ценообразование. Налоги, сборы, отчисления на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта**

Цена: сущность, функции, виды, классификация. Оптовые, розничные, закупочные цены, тарифы на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Затратные и рыночный механизм ценообразования на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Государственное регулирование цен: возможности государства, цели, методы, воздействия. Ценовая политика предприятия на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта: цели, цена и неценовые факторы, ценовые стратегии (высоких цен, низких цен, льготных цен и др.), тактика ценообразования, надбавки и скидки (для самостоятельного изучения). Формирование цены на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта: этапы, методы расчета цены (для самостоятельного изучения). Стратегии ценообразования на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (ценовой дифференциации, защитных цен и др.) особенности ценообразования на услуги (для самостоятельного изучения). Особенности ценообразования на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Понятие налогов и их функции, налоги, сборы, отчисления, обязательные платежи в бюджеты различных уровней на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Главная задача налогообложения (для самостоятельного изучения). Объект и субъект

налогообложения, налоговая ставка, налоговый режим на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Налоговые системы, принципы налогообложения, уровни налогообложения (федеральный, региональный, местный). Классификация и виды налогов на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Прямые, косвенные, прогрессивные, пропорциональные, регрессивные, общие, целевые, федеральные, региональные, местные на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Способы взимания налогов на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Организация процесса сервиса, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя, налогов, сборов, отчислений.

### **Тема 9. Качество продукции и услуг. Конкурентоспособность предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта**

Понятие «качество продукции», «качество услуги», «качество обслуживания». Отличительные особенности показателей качества продукции промышленности, строительства, сельского хозяйства) и качества услуг (сферы сервиса). Требования к качеству услуг на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Требования государственных стандартов РФ (ГОСТ, ОСТ, ТУ, СТП, СТО) к качеству продукции, работ, услуг в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Требования международной организации по стандартизации (ИСО) к качеству продукции, услуг, понятие «производство качественной продукции» на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Управление качеством услуг на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Сертификация продукции и услуг предприятий в сфере воздушного транспорта, система сертификации, и виды объекты сертификации (для самостоятельного изучения). Конкурентоспособность предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Факторы конкурентоспособности предприятий сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Управление конкурентоспособностью на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Организация процесса сервиса, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя – факторы качества продукции и услуг.

### **Тема 10. Прибыль и рентабельность предприятия сервиса. Оценка эффективности деятельности предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта**

Понятие «прибыль предприятия» сервиса в сфере воздушного транспорта, виды прибыли. Источники формирования прибыли на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (производственная и

предпринимательская деятельность, монопольное положение). Распределение прибыли на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (воспроизводство, налоговые платежи, формирование фондов накопления, потребления, социального развития, резервного). Максимизация прибыли на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Рентабельность работы предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Особенности формирования прибыли в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Норма рентабельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Показатели рентабельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта: продаж, производственных фондов, вложений в предприятие, собственных средств предприятия (для самостоятельного изучения). Осуществление контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в достижении прибыли и рентабельность предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

#### 5.4 Практические занятия

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
1	Практическое занятие № 1. «Сфера сервиса как составная часть инфраструктуры рыночной экономики и сферы воздушного транспорта»	2
2	Практическое занятие № 2. «Предприятие (фирма) как субъект рыночной экономики, организационно-правовые формы предприятий, особенности предприятий сферы сервиса на воздушном транспорте»	2
2	Практическое занятие № 3. «Жизненный цикл, внешняя и внутренняя среда предприятия сферы сервиса на воздушном транспорте»	2
2	Практическое занятие № 4. «Предпринимательская деятельность в сфере воздушного транспорта, виды предпринимательской деятельности» Подготовка к круглому столу	2
3	Практическое занятие № 5. «Основные характеристики, преимущества и недостатки линейного, функционального, линейно-функционального, матричного типов организационных структур»	2
4	Практическое занятие № 6. «Износ основных фондов и его виды, амортизация основных	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	производственных фондов, норма амортизации, реновация на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	
5	Практическое занятие № 7. «Организация и нормирование труда, нормы труда на сервисных предприятиях в сфере воздушного транспорта»	2
6	Практическое занятие № 8. «Особенности управления материальными ресурсами на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
7	Практическое занятие № 9. «Минимизация издержек на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
7	Практическое занятие № 10. «Точка безубыточности работы предприятия сервиса в сфере воздушного»	2
7	Практическое занятие № 11. «Структура себестоимости на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта, классификация затрат, смета затрат, калькуляция затрат» Подготовка к решению задач	2
8	Практическое занятие № 12. «Затратные и рыночный механизм ценообразования на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
8	Практическое занятие № 13. «Государственное регулирование цен: возможности государства, цели, методы, воздействия»	2
8	Практическое занятие № 14. «Ценовая политика предприятия на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта» Подготовка к тестированию	2
9	Практическое занятие № 15. «Отличительные особенности показателей качества продукции и качества услуг (сферы сервиса)»	2
9	Практическое занятие № 16. «Требования к качеству услуг на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта» Подготовка к решению задач	2
10	Практическое занятие № 17. «Источники формирования прибыли на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта»	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
10	Практическое занятие № 18. «Распределение прибыли на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта» Подготовка к решению задач	2
Итого по дисциплине		36

### 5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

### 5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1	1. Изучение теоретического материала по теме: «Сфера производственного сервиса в рыночной экономике и в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Выполнение курсовой работы.	4
2	1. Изучение теоретического материала по теме: «Организация производства на предприятии сервиса на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1- 14]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к круглому столу. 5. Выполнение курсовой работы.	8
3	1. Изучение теоретического материала по теме: «Организационная структура управления, уставный капитал и имущество предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом	4



Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	занятия с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Выполнение курсовой работы.	
4	1. Изучение теоретического материала по теме: «Основные и оборотные фонды (основной капитал) предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Выполнение курсовой работы.	4
5	1. Изучение теоретического материала по теме: «Трудовые и финансовые ресурсы предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Выполнение курсовой работы.	2
6	1. Изучение теоретического материала по теме: «Материальные и нематериальные ресурсы предприятия сферы сервиса на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Выполнение курсовой работы.	2
7	1. Изучение теоретического материала по теме: «Издержки производства и расходы предприятия сферы сервиса на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-14]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.	6

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к решению задач. 5. Выполнение курсовой работы.	
8	1. Изучение теоретического материала по теме: «Ценообразование. Налоги, сборы, отчисления на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-14]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к тестированию. 5. Выполнение курсовой работы.	6
9	1. Изучение теоретического материала по теме: «Качество продукции и услуг. Конкурентоспособность предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-14]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к решению задач. 5. Выполнение курсовой работы.	6
10	1. Изучение теоретического материала по теме: «Прибыль и рентабельность предприятия сервиса. Оценка эффективности деятельности предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-14]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к решению задач. 5. Выполнение курсовой работы.	6
Итого по дисциплине		48

## 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 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/reader/b/ook/61076/#1> . — 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/reader/book/13809/#1> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2016)

б) дополнительная литература:

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

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

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

5 **Воздушный кодекс РФ** от 19.03.1997 №60 ФЗ (ред. от 31.12.2017) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_13744/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_13744/) - свободный доступ (дата обращения 11.01.2016).

6 **Федеральные авиационные правила** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.favt.ru/dokumenty-federalnye-pravila/> - свободный доступ (дата обращения 11.01.2016).

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

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

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

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

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

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

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

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

14 **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 «Экономика 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 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 «Экономика 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 «Экономика 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 «Экономика 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 «Экономика 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 «Экономика сервиса» предназначен для выявления и оценки уровня и качества знаний студентов по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде экзамена и курсовой работы в восьмом семестре.

Фонд оценочных средств для текущего контроля включает: вопросы для устных опросов, условия задач, тестовые задания, 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, 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.

Решение задач в процессе обучения определяется, с одной стороны, тем, что конечные цели обучения сводятся к овладению учащимися методами решения определенной системы экономических задач. С другой стороны, она определяется и тем, что полноценное достижение целей обучения возможно лишь с помощью решения студентами системы учебных заданий и экономических задач. Таким образом, решение задач в процессе обучения экономики выступает и как цель, и как средство обучения.

Важнейшей функцией решения задач является функция формирования и развития у обучающихся общих умений и навыков решения экономических задач, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

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 – 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. Оценочным средством являются темы курсовых работ, которые приведены в п. 9.3. Написание и защита курсовой работы запланирована на 8 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 экзамена и выполнения курсовой работы в 8 семестре. Экзамен позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Экзамен предполагает ответ на вопросы из перечня вопросов, вынесенных на экзамен. К моменту сдачи экзамена должны быть благополучно пройдены предыдущие формы контроля, в том числе 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 (модуля) составляет 4 зачетных единиц, 144 академических часа. Вид промежуточного контроля – экзамен и курсовая работа (8 семестр).

Тема / вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту (обучающемуся) 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	—
Практическое занятие 1 (тема 1)	2	3,1	1	—
Лекция 2 (тема 2)	1	1,5	1	—
Практическое занятие 2 (тема 2)	2	3,1	2	—
Практическое занятие 3 (тема 2)	2	3,1	2	
Практическое занятие 4 (тема 2)	1,9	3,1	2	
Лекция 3 (тема 3)	1	1,5	3	—
Практическое занятие 5 (тема 3)	2	3,1	3	—
Лекция 4 (тема 4)	1	1,5	3	—
Практическое занятие 6 (тема 4)	2	3,1	4	—
Лекция 5 (тема 5)	1	1,5	4	—
Практическое занятие 7 (тема 5)	2	3,1	4	—
Лекция 6 (тема 6)	1	1,5	5	—
Практическое занятие 8 (тема 6)	2	3,1	5	—
Лекция 7 (тема 7)	1	1,5	5	—
Практическое занятие 9 (тема 7)	2	3,1	6	—
Практическое занятие 10 (тема 7)	1,9	3	6	
Практическое занятие 11 (тема 7)	1,9	3	6	
Лекция 8 (тема 8)	1	1,5	7	—
Практическое занятие 12 (тема 8)	1,9	3	7	—
Практическое занятие 13 (тема 8)	1,9	3	7	
Практическое занятие 14 (тема 8)	1,9	3,1	8	
Лекция 9 (тема 9)	1	1,5	8	—
Практическое занятие 15 (тема 9)	1,9	3	8	—
Практическое занятие 16 (тема 9)	1,9	3	9	
Лекция 10 (тема 10)	1	1,5	9	—
Практическое занятие 17 (тема 10)	1,9	3	9	—
Практическое занятие 18 (тема 10)	1,9	3	10	—
<b>Итого по обязательным видам</b>	<b>45</b>	<b>70</b>	—	—

Тема / вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту (обучающемуся) продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Минимальное значение	Максимальное значение		
<b>занятий</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. 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 оценивается в 1,9 балла (практические занятия 1, 2, 3, 5, 6,7, 8 и 9 в 2 балла). Решение задач – до 0,2 балла. Успешное написание теста: более 50 % и до 75 % правильных ответов – 0,05 баллов, более 75 % – 0,1 балла. Устный опрос – до 0,2 баллов (по практическим занятиям 18, 21, 23 и 25 – до 0,1 балла). Круглый стол – до 0,1 балла. Сообщение – до 0,9 баллов (по практическим занятиям 11, 16 и 18 – до 0,7 балла).

### 9.3 Темы курсовых работ по дисциплине

1. Современное состояние и перспективы развития сервиса в сфере воздушного транспорта.
2. Предприятие – основное звено рыночной экономики и тенденции его развития.
3. Моделирование экономического механизма функционирования предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.
4. Социальные сети как инструмент организации сервиса на предприятии.
5. Экономический потенциал предприятия сервиса.
6. Формирование и анализ покупательского спроса на продукцию и услуги предприятий в сфере воздушного транспорта.
6. Прогрессивные формы организации производства на предприятиях сервиса, их эффективность.
7. Проблемы развития малого бизнеса в сфере сервиса в РФ.
8. Проблемы деятельности предприятий и их адаптация в условиях неопределенности внешней среды.
9. Анализ и перспективы развития предприятий сферы услуг.
10. Ресурсы, имущество и капитал предприятия.
11. Оценка результатов хозяйственной деятельности предприятий сервиса.
12. Определение организационно-экономического механизма функционирования предприятия сервиса.
13. Предприятие и налоговая система.
14. Планирование инвестиционных бизнес-процессов на предприятии сервиса.
15. Инновационный потенциал и инновационная деятельность коммерческого предприятия.
16. Инвестиционная деятельность предприятия.
17. Гражданский кодекс РФ об организационно-правовых формах предпринимательства (бизнеса).
18. Бизнес-планирование на предприятии сервиса.
19. Государственное регулирование и саморегулирование предпринимательской деятельности в сфере услуг.
20. Публичные и непубличные акционерные общества.
21. Анализ преимуществ и недостатков организационно-правовых форм хозяйствования юридических лиц.
22. Основные фонды предприятия: оценка, износ, амортизация, реновация.
23. Основные фонды предприятия: классификация, показатели состояния и эффективности использования.
24. Воспроизводство основных фондов предприятия.

25. Пути повышения экономической эффективности использования основных фондов и оптимизация их структуры на предприятиях сервиса.
26. Резервы и факторы улучшения использования основных средств на предприятии сервиса.
27. Оборотные средства предприятия: классификация, состав, эффективность использования.
28. Определение потребности в оборотных средствах.
29. Ускорение оборачиваемости оборотных средств как одна из основных задач эффективной предпринимательской деятельности предприятия.
30. Роль оборотных средств в производственном процессе.
31. Расходы предприятия.
32. Планирование себестоимости продукции (услуг).
33. Формирование цен и направления совершенствования ценовой политики на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
34. Ценообразование и ценовая политика предприятия сервиса.
35. Влияние структуры рынка на ценовую политику предприятия.
36. Использование методов ценообразования в практике хозяйственной деятельности предприятия сервиса.
37. Влияние уровня издержек производства и обращения на эффективность деятельности предприятия.
38. Анализ издержек производства и обращения на предприятии сервиса.
39. Экономическая сущность себестоимости продукции и основные направления ее снижения.
40. Доходы и прибыль предприятия сферы сервиса.
41. Экономическая сущность прибыли и управление прибылью на предприятии сферы сервиса.
42. Прибыль как важнейший критерий оценки эффективности хозяйственно-финансовой деятельности предприятия.
43. Планирование, формирование и распределение прибыли предприятия сервиса.
44. Стратегия развития предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.
45. Финансы и финансовое состояние предприятия сферы сервиса.
46. Пути повышения рентабельности предприятия в рыночной экономике.
47. Концепция самофинансирования и ее реализация на предприятиях сервиса.
48. Анализ источников образования финансовых ресурсов предприятия.
49. Анализ использования финансовых ресурсов предприятия.
50. Финансовая устойчивость и платежеспособность предприятий.
51. Оценка деловой активности предприятия сферы сервиса.

52. Трудовые ресурсы предприятия и проблема занятости в современных условиях.
53. Проблема эффективности использования трудовых ресурсов.
54. Нормирование труда в сфере воздушного транспорта.
55. Мотивация и оплата труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
56. Определение потребности предприятия сервиса в кадрах.
57. Производительность труда на предприятии, ее показатели и методы измерения.
58. Анализ влияния внешней среды предприятия на результаты его деятельности.
59. Формирование внутренней среды предприятия.
60. Бизнес-планирование как фактор обеспечения эффективной деятельности предприятия.
61. Организация производства и управления на предприятии сферы сервиса.
62. Организационная структура управления предприятием сферы сервиса.
63. Внешняя и внутренняя среда предприятия.
64. Предпринимательские риски, несостоятельность (банкротство) предприятия сферы сервиса.
65. Экономический механизм функционирования предприятия.
66. Планирование деятельности предприятия сферы сервиса.
67. Разработка стратегии развития предприятия.
68. Формирование объемов деятельности предприятия.
69. Социальные сети как способ продвижения продукции и услуг на предприятиях сервиса.

Структурно курсовая работа должна включать в себя введение ( $\approx 1-1,5$  страницы), основную часть – как правило, 2-3 главы, которые, в свою очередь, состоят из 2-3 параграфов, заключение, список использованной литературы. Общий объём КУР может составлять от 25 до 40 страниц машинописного текста. Текст КУР печатается на одной стороне листа белой бумаги формата А4 с интервалом 1,5. Шрифт – Times New Roman, размер шрифта – 14.

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

Вопросы входного контроля по дисциплине «Экономика»:

1. Понятие экономики.
2. Блага. Потребности, ресурсы.
3. Экономический выбор.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Маркетинг»:

1. Механизм рыночного регулирования спроса и предложения на транспорте.
2. Специфика транспортных услуг как товара и их учет в маркетинге.
3. Характеристика потребителей транспорта и методы их исследования.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Введение в профессию»:

1. Кулинарный сервис Древней Руси.
2. Овощи и овощные блюда Древней Руси.
3. Характер питания Древней Руси.

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

1. Современные подходы к решению проблемы развития человеческого общества.
2. Эволюция технологических укладов, их виды и основные признаки.
3. Социально-экономические типы человеческих обществ.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Сервисная деятельность на воздушном транспорте»:

1. Роль семьи и рыночных отношений в удовлетворении потребностей городского населения в государствах древнего мира и средних веков.
2. Важнейшие признаки сервиса индустриального общества.
3. Индустриальное производство и его влияние на трансформацию сущности и структуры деятельности по оказанию услуг.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса»:

1. Структура и формы организации производственного процесса
2. Принципы организации производственного процесса в пространстве и во времени
3. Особенности организации деятельности предприятий сервиса

Вопросы входного контроля по дисциплине «Особенности экономики труда по видам деятельности в сервисе»:

1. Особенности организации предприятий в сфере производственного сервиса на воздушном транспорте.
2. Виды предприятий сферы производственного сервиса на воздушном транспорте.
3. Основы организации труда на предприятиях сферы производственного сервиса на воздушном транспорте

Вопросы входного контроля по дисциплине «Экономические аспекты организации труда в сервисном обслуживании на воздушном транспорте»:

1. Качество, уровень и стиль жизни: понятие, сущность, динамика.
2. Характеристики сектора услуг в России, Северо-Западном Федеральном округе, Санкт-Петербурге.
3. Применение современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг в сфере воздушного транспорта, соответствующих требованиям потребителей.

Вопросы входного контроля по дисциплине Экономика и социология труда в сервисе на воздушном транспорте»:

1. Труд в системе экономических ресурсов в сфере производственного сервиса на воздушном транспорте.
2. Общая характеристика деятельности по управлению человеческими ресурсами социально-экономических систем.
3. Методика комплексного исследования экономических и социальных проблем труда в сфере производственного сервиса на воздушном транспорте.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Оценка и кадастровый учет недвижимости в сервисе»:

1. Оценка эффективности результатов деятельности в различных сферах в процессе зонирования территории под нужды аэропортов, кадастровой оценки земли для использования в деятельности организаций производственного сервиса на воздушном транспорте.
2. Цели оценки земли и основные направления использования показателей рыночной стоимости земли.
3. Классификация природных ресурсов.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Производственная эстетика на предприятиях воздушного транспорта»:

1. Понятие и сущность дизайна и производственной эстетики на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
2. Особенности производственного дизайна и эстетики на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
3. Функции дизайна в современном постиндустриальном обществе на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Экономика инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов»:

1. Аэропортовые комплексы.
2. Взаимодействие аэропорта и авиакомпаний в условиях рынка.
3. Функции аэропорта и авиакомпаний и их производственные комплексы.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Экономика сервисного обслуживания аэропортов»:

1. Формы организации и управления аэропортами.
2. Классификация аэропортовых услуг.
3. Категории аэропортовых услуг.

### 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 в сфере сервиса; технологии процесса сервиса, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в процессе организации и планирования деятельности предприятия сферы сервиса; механизм организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя; Механизм проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса механизм осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов на предприятии сферы сервиса</p>	<p>Знание базовых экономических понятий в сфере воздушного транспорта (спрос, предложение, цена, стоимость, товар, услуга, деньги, рынок, фирма, государство), объективные основы функционирования экономики и поведения экономических агентов специфику технологических процессов взаимодействия с потребителем, осуществляемых в сфере воздушного транспорта; Знание основ механизма организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя в сфере воздушного транспорта; Знание процесса проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; методики организации контроля качества технологических процессов и процессов предоставления сервисных услуг; способы оптимизации выбора параметров технологических процессов, технических средств, специального оборудования и используемых ресурсов, необходимых для реализации сервисной деятельности в сфере</p>



Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
Уметь	<p>Использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в сфере сервиса. Использовать технологии процесса сервиса и систем клиентских отношений с учетом требований потребителя в процессе организации и планирования деятельности предприятия сферы сервиса. Организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя;</p> <p>Организовать проводить экспертизу и (или) диагностику объектов сервиса; механизм осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов на предприятии сферы сервиса. Осуществлять контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов на предприятии сферы сервиса</p>	<p>воздушного транспорта;</p> <p>Анализировать экономическую информацию, использовать понятийный аппарат экономической науки для оценки эффективности результатов деятельности в сфере воздушного транспорта; разрабатывать технологические процессы в сервисной деятельности; обеспечивать оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов в сфере воздушного транспорта; ориентироваться в современных научных концепциях, информационных и коммуникативных технологиях, грамотно ставить и решать исследовательские и практические задачи; организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя организовывать сервисную деятельность с учетом требуемого качества обслуживания в сфере воздушного транспорта; ориентироваться в процессе планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей в сфере воздушного транспорта; ориентироваться в проведении экспертизы и диагностики объектов сервиса.</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
		исследовать возможности и оптимизировать процесс сервисной деятельности; осуществлять выбор технологии и технических средств в целях повышения качества процесса сервиса; находить компромисс с потребителем относительно параметров качества предоставляемых услуг в сфере воздушного транспорта;
Владеть	<p>Способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в сфере сервиса. способностью использовать технологии процесса сервиса, систем клиентских отношений с учетом требований потребителя в процессе организации и планирования деятельности предприятия сферы сервиса.</p> <p>Навыками организации процесса сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя;</p> <p>Способностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса. способностью осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов на предприятии сферы сервиса</p>	<p>Способностью анализировать экономическую информацию, необходимую для принятия обоснованных решений в профессиональной сфере</p> <p>оптимальным знанием инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов; навыками реализации технологий процесса сервиса в сфере воздушного транспорта; навыками формирования клиентурных отношений в сервисе; основами разработки технологии процесса обслуживания в сфере воздушного транспорта;</p> <p>приемами взаимодействия с потребителем с учетом возможных вариантов и требуемого качества обслуживания;</p> <p>способностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса;</p> <p>методикой вариативной выборки процессов сервиса, соответствующих запросам и</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
		потребностям клиентов; навыками контроля качества процесса сервиса, используемых ресурсов и параметров технологических процессов в сфере воздушного транспорта;

### 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	–	–
Этап 2. Консультация научного руководителя по структуре курсовой работы, подбору литературы и порядку выполнения курсовой работы	10	0,5 балла снимается за ошибку в расчете показателя, 1 балл снимается за отсутствие расчетного показателя, 0,5 балла снимается за 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 неважительной причине снимается 0,5 балла.

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

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

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

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

Ответы на вопросы билета оцениваются следующим образом:

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

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

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

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

*5 баллов:* ответ удовлетворительный, достаточные знания в объеме 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. Сфера производственного сервиса в рыночной экономике и в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Сфера сервиса как составная часть инфраструктуры рыночной экономики и в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: сущность, задачи, функции.

2. Природа и сущность услуги, эволюция сферы сервиса в Российской Федерации и за рубежом.

3. Факторы, определяющие возрастание роли сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, виды сервиса.

4. Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта удовлетворения потребительского спроса, производственный сервис, послепродажное обслуживание;

информационное обслуживание, финансово-кредитный сервис.

5. Предприятие (фирма) как субъект рыночной экономики, организационно-правовые формы предприятий, особенности предприятий сферы сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

6. Жизненный цикл, внешняя и внутренняя среда предприятия сферы сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

7. Особенности функционирования предприятий транспортного сервиса (по видам транспорта).

8. Понятие «сервис в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта».

9. Особенности сервиса в сфере воздушного транспорта.

10. Классификация видов услуг при обслуживании потребителей на воздушном транспорте (обслуживание пассажиров в агентстве воздушных сообщений, обслуживание пассажиров в аэровокзале аэропорта, обслуживание пассажиров на борту воздушного судна, обслуживание клиентов на грузовом терминале).

11. Производство и предоставление услуг потребителям в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

12. Управление процессами и службами сервиса на авиатранспорте, реализуемых через структуры аэропортового комплекса (службы организации пассажирских, почтово - грузовых и международных перевозок) и воздушного судна (службы бортпроводников).

13. Факторы, определяющие качество обслуживания воздушных перевозок: технологические, технические, социальные, культурно-развлекательные и питание.

#### *Примерные темы сообщений*

1. Общая характеристика услуг в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта и их роль в развитии экономики.

2. Услуга как товар, особенности и виды услуг в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, общероссийский классификатор услуг.

3. Предпринимательская деятельность (бизнес) в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, виды предпринимательской деятельности.

4. Риски в сервисном бизнесе, управление рисками в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

5. Основные процедуры банкротства, ликвидация предприятий сферы сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

6. Основы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учётом социальной политики государства.

7. Механизм проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

8. Технологии процесса сервиса, механизм развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

9. Механизм организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

10. Механизм осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Тема 2. Организация производства на предприятии сервиса на воздушном транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Производственная структура предприятия сферы сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта и ее элементы.

2. Требования (принципы построения) к оптимальной производственной структуре предприятия сферы сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

3. Производственный процесс на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта и его содержание, основные, вспомогательные, обслуживающие процессы.

4. Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов производственной деятельности предприятия сервиса в различных сферах.

*Примерные темы сообщений*

1. Производственные операции, производственный цикл на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта и его составляющие.

2. Технологический цикл, рабочий период, перерывы.

3. Расчет длительности производственного цикла и принципы его организации.

*Типовые задания для круглого стола*

Круглый стол ориентирован на формирование видения о том, какова роль сервиса на транспорте в условиях конкуренции в процессе управления предприятиями сервиса в современном обществе и каковы его перспективы и тенденции развития. В рамках указанной общей ориентации главным проблемным вопросом круглого стола будет: как с помощью использования инструментов и категорий системы сервиса, оперируя знаниями по организации процесса сервиса управлять предприятиями сервиса в транспортной отрасли?



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

1. Становление системы сервиса на транспорте. Классификация транспортных услуг.
2. Параметры качества обслуживания клиентов на транспорте. Показатели качества обслуживания клиентов.
3. Состояние рынка транспортных услуг в России и за рубежом.

Участие в дискуссии, краткие выступления:

1. Сфера сервиса как составная часть инфраструктуры рыночной экономики: сущность, задачи, функции.
2. Природа и сущность услуги. Услуга как товар.
3. Эволюция сферы сервиса в Российской Федерации и за рубежом.
4. Факторы, определяющие возрастание роли сервиса в современных условиях. Виды сервиса.

Тема 3. Организационная структура управления, уставный капитал и имущество предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Организационная структура управления предприятием сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, типы организационных структур.
2. Основные характеристики, преимущества и недостатки линейного, функционального, линейно-функционального, матричного типов организационных структур.
3. Основные требования к структуре управления предприятием сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
4. Управление предприятием сервиса в сфере воздушного транспорта, разработка технологий процесса сервиса, развитие системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

*Примерные темы сообщений*

1. Особенности структуры управления сервисными предприятиями в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
2. Сравнения структур управления сервисными предприятиями в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
3. Трехмерная структура управления предприятием «Доу корнинг».

Тема 4. Основные и оборотные фонды (основной капитал) предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Уставный капитал: сущность, требования законодательства РФ к уставному капиталу предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
2. Показатели эффективности использования уставного капитала предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного

транспорта.

3. Имуущество предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

4. Основные фонды предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: состав и классификация, хозяйственный кругооборот (стадии).

5. Износ основных фондов и его виды, амортизация основных производственных фондов, норма амортизации, реновация на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

6. Учет и оценка основных производственных фондов, балансовая и остаточная стоимость на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

7. Нематериальные активы на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

8. Показатели эффективности использования основных производственных фондов деятельности предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: фондоемкость, фондоотдача, коэффициенты (износа, выбытия, обновления, прироста).

9. Оборотные фонды (оборотный капитал) предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: сущность, состав, структура, источники формирования.

10. Фонды обращения предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта и их составляющие.

11. Оборотные средства, состав оборотных средств, кругооборот оборотных средств, стадии кругооборота на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

12. Оценка и нормирование оборотных средств на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

13. Лизинг и аренда в хозяйственной практике предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, основные понятия, сущность лизинговых операций.

14. Виды лизинговых операций сервисных предприятий в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, их особенности, преимущества.

15. Расчет лизинговых платежей на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

16. Выбор и обоснование инвестирования в развитие производственной базы предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

17. Техничко-экономическое обоснование проекта на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

18. Структура, источники финансирования и показатели эффективности капитальных вложений на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, методика расчета.

19. Дисконтирование в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

20. Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в применении оборотных фондов предприятия сферы сервиса на воздушном транспорте.

*Примерные темы сообщений*

1. Долгосрочные (недвижимость) и краткосрочные (оборотный капитал) средства предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта и их структура.

2. Особенности основного капитала, нематериальных активов, долгосрочных финансовых вложений сервисного предприятия в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

3. Оборотные фонды, фонды обращения, оборотные средства, краткосрочные финансовые вложения, денежные средства предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

4. Особенности основных производственных и непроизводственных фондов сервисных предприятий в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

5. Основные направления оптимизации использования основных фондов предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

6. Особенности использования основных производственных фондов на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

7. Показатели оборачиваемости оборотных средств на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: материалоемкость, материалоотдача, коэффициенты оборачиваемости и загрузки оборотных средств.

8. Пути ускорения оборачиваемости оборотных средств на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

9. Особенности оборотных средств и их функционирования на сервисных предприятиях в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

10. Состав нематериальных активов на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: "ноу-хау", гудвилл, знак фирмы, имущественные права и др., виды оценок нематериальных активов.

11. Опыт стран с развитой рыночной экономикой в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта по аренде основных средств.

12. Расчет показателей эффективности инвестиционных проектов на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

13. Роль инвестиций в обновлении материально-технической базы на

предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

14. Особенности оценки эффективности проектов с учетом факторов риска на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Тема 5. Трудовые и финансовые ресурсы предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Кадры (персонал) предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: состав, структура, штатное расписание, текучесть кадров, индекс текучести кадров.

2. Планирование, учет, подбор и расстановка кадров на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

3. Организация и нормирование труда, нормы труда на сервисных предприятиях в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (времени, выработки, обслуживания, управляемости).

4. Производительность труда, показатели производительности труда, эффективность труда на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

5. Технологии процесса сервиса, системы клиентских отношений на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

6. Финансовые ресурсы в масштабах организации процесса сервиса, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

*Примерные темы сообщений*

1. Мотивация и стимулирование труда на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

2. Виды и формы заработной платы, фонд заработной платы на сервисных предприятиях в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

3. Особенности управления персоналом на предприятии в сфере сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Тема 6. Материальные и нематериальные ресурсы предприятия сферы сервиса на воздушном транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Финансовая деятельность предприятия, финансовые ресурсы предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: сущность, предназначение, виды.

2. Долгосрочные (основные фонды) и краткосрочные (текущие) финансовые средства на предприятии в сфере сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

3. Финансовая устойчивость предприятия в сфере сервиса в сфере

транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

4. Определение потребности в денежных ресурсах предприятия в сфере сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (цели, период, источники, обслуживание долга).

5. Особенности управления финансовыми ресурсами на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

6. Источники финансовых ресурсов на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

7. Классификация материальных ресурсов на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, определение потребности в материальных ресурсах: алгоритм и методы определения потребностей в материальных ресурсах.

8. Материальные запасы, структура материальных запасов, совокупные материальные запасы на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

9. Особенности управления материальными ресурсами на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

10. Сущность и основные принципы на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, требования к планированию деятельности предприятия.

11. Стратегическое долгосрочное, краткосрочное, текущее планирование на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

12. Особенности планирования на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

13. План развития предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: основные разделы, основные показатели.

14. Бизнес-план предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

15. Материальные ресурсы предприятия сервиса в организации процесса сервиса, выборе ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

#### *Примерные темы сообщений*

1. Собственные источники на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (акционерный капитал, прибыль, амортизационные отчисления, добавочный и резервный капитал и др.).

2. Заемные источники на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (банковский и коммерческий кредиты).

3. Новые формы финансовых отношений на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (лизинг,

факторинг, франчайзинг, венчурный капитал).

4. Управление, планирование, учет, анализ, контроль за фактическим состоянием, оперативное регулирование запасов на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

5. Логистический подход к управлению запасами на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

6. Норма запасов на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

7. Цель, задачи, основные разделы бизнес-плана на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

8. Резюме бизнес-плана, описание продукта (услуги), анализ рынка, оценка конкурентов, стратегия маркетинга, план производства, организационный план, финансовый план на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

9. Особенности бизнес-плана на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Тема 7. Издержки производства и расходы предприятия сферы сервиса на воздушном транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие «издержки производства» на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, альтернативные издержки, трансакционные, постоянные, переменные, общие, средние, предельные издержки, графический анализ.

2. Точка пересечения кривых предельных и средних издержек на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

3. Минимизация издержек на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

4. Понятие «прибыль предприятия» сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, виды прибыли.

5. Источники формирования прибыли на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (производственная и предпринимательская деятельность, монопольное положение).

6. Распределение прибыли на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (воспроизводство, налоговые платежи, формирование фондов накопления, потребления, социального развития, резервного).

7. Понятие «себестоимость продукции», виды себестоимости (плановая, расчетная, фактическая) на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

8. Структура себестоимости на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, классификация затрат, смета затрат, калькуляция затрат.

9. Основные затраты и накладные расходы, прямые и косвенные, основные, вспомогательные расходы на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Смета затрат (группировка затрат по экономическим элементам) состав затрат на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

10. Издержки производства в организации процесса сервиса, выборе ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

*Примерные темы сообщений*

1. Точка безубыточности работы предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

2. Точка закрытия производства сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

3. Издержки в краткосрочном и долгосрочном периоде, особенности издержек на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

4. Максимизация прибыли на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

5. Рентабельность работы предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

6. Особенности формирования прибыли в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

7. Норма рентабельности на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

8. Показатели рентабельности на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: продаж, производственных фондов, вложений в предприятие, собственных средств предприятия.

9. Материальные затраты, затраты на оплату труда, обязательные отчисления, амортизация на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

10. Калькуляция себестоимости на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, расчет издержек на единицу продукции (услуг).

11. Виды калькуляции, калькуляционные статьи на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

12. Особенности себестоимости и калькулирования затрат на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

*Типовые задания*

1. Основные производственные фонды предприятия на начало 2016 года составляли 3000 тыс. руб. В течение года было введено основных фондов на сумму 125 тыс. руб., а ликвидировано – на сумму 25 тыс. руб. рассчитать стоимость основных фондов на конец года.

2. На предприятии в течение года было введено основных производственных фондов на сумму 150 тыс. руб. так что стоимость

основных фондов на конец года составила 3000 тыс. руб. Рассчитать коэффициент обновления основных фондов.

Тема 8. Ценообразование. Налоги, сборы, отчисления на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие налогов и их функции, налоги, сборы, отчисления, обязательные платежи в бюджеты различных уровней на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

2. Главная задача налогообложения.

3. Объект и субъект налогообложения, налоговая ставка, налоговый режим на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

4. Налоговые системы, принципы налогообложения, уровни налогообложения (федеральный, региональный, местный).

5. Классификация и виды налогов на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

6. Цена: сущность, функции, виды, классификация.

7. Оптовые, розничные, закупочные цены, тарифы на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

8. Затратные и рыночный механизм ценообразования на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

9. Государственное регулирование цен: возможности государства, цели, методы, воздействия.

10. Ценовая политика предприятия на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: цели, цена и неценовые факторы, ценовые стратегии (высоких цен, низких цен, льготных цен и др.), тактика ценообразования, надбавки и скидки.

11. Организация процесса сервиса, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя, налогов, сборов, отчислений.

*Примерные темы сообщений*

1. Прямые, косвенные, прогрессивные, пропорциональные, регрессивные, общие, целевые, федеральные, региональные, местные на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

2. Способы взимания налогов на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

3. Формирование цены на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: этапы, методы расчета цены.

4. Стратегии ценообразования на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

5. Особенности ценообразования на услуги.

6. Особенности ценообразования на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.



*Типовые тестовые задания*

1. К сфере сервиса не относятся:
  - а) торговля;
  - б) обслуживание пассажиров на борту воздушного транспорта;
  - в) производство хлеба;
  - г) образование;
  - д) строительство.
2. Какие услуги не требуют обязательного контакта с потребителем:
  - а) автосервис;
  - б) продажа авиабилетов;
  - в) фотосалон;
  - г) химчистка.
3. Компонент, который убеждает в достоинствах услуги, мотивирует к определённым действиям в определённое время:
  - а) Коммуникация;
  - б) персонал;
  - в) служащие;
  - г) интеграция;
  - д) дифференциация.
4. Одна из особенностей планирования в сфере услуг, отличающей его от планирования в производстве:
  - а) маленькое количество фирм с небольшим штатом;
  - б) большое количество фирм с небольшим штатом;
  - в) большое количество фирм с маленьким штатом;
  - г) большое количество фирм со средним штатом;
  - д) маленькое количество фирм со средним штатом.
5. Совокупность отраслей, корпораций, учреждений и фирм, назначение которых связано с предоставлениями услуг, это:
  - а) индустрия сферы услуг;
  - б) третичный сектор экономики;
  - в) инфраструктура сферы услуг;
  - г) индустрия сервиса.
6. Систематическое обновление перечня услуг, это показатель эффективности деятельности сервисной организации:
  - а) качественный;
  - б) количественный;
  - в) функциональный;
  - г) основной.
7. Эффективность деятельности сервисной организации определяется показателями:
  - а) качественными;
  - б) количественными;
  - в) показателями общественной оценки;
  - г) функциональными.

8. Одним из основных направлений стратегического развития сервиса выступает:

- а) совершенствование разного рода технологий: управленческих, организационных и др.;
- б) ориентир на потребителя, изучение его потребностей и вкусов;
- в) совершенствование типов управления, умножение разновидностей управления сервисными предприятиями.

9. Какие из названных положений характеризуют достоинства малых предприятий:

- а) быстро адаптируются к требованиям рынка;
- б) не требуют крупных вложений при организации дела;
- в) малая степень риска;
- г) низкие управленческие расходы;
- д) имеют льготы по налогообложению;
- е) сфера их деятельности не ограничена.

10. Выделите организационно-правовые формы предприятий:

- а) государственное или имущественное унитарные предприятия
- б) совместные предприятия;
- в) производственные кооперативы;
- г) малые предприятия;
- д) хозяйственные общества;
- е) хозяйственные товарищества.

11. Что относится к капиталу и резервам:

- а) Уставный капитал, добавочный капитал, специальные фонды, нераспределенная прибыль;
- б) Запасы, дебиторская задолженность, краткосрочные финансовые вложения, денежные средства;
- в) Нематериальные активы, основные средства, незавершенное строительство, долгосрочные финансовые вложения.

12. По источникам формирования капитал подразделяется на:

- а) денежный и реальный;
- б) собственный и заемный;
- в) основной и оборотный;
- г) уставный и добавочный.

13. К долгосрочным пассивам относятся:

- а) заемные средства (кредиты банков и прочие займы)
- б) кредиторская задолженность (задолженность поставщикам, выданным вексям и т.д.)
- в) инвестиции в дочерние независимые общества и другие организации.

14. Амортизация по нематериальным активам начисляется:

- а) равномерно;
- б) исходя из срока полезного использования и первоначальной стоимости;

в) 50% при поступлении и 50% при списании

15. В каком случае инвестиционный проект считается эффективным:

- а) если индекс доходности меньше единицы;
- б) если индекс доходности больше единицы;
- в) если значение чистого дисконтированного дохода положительно;
- г) если значение чистого дисконтированного дохода отрицательно;
- д) если внутренняя норма доходности меньше уровня нормы дисконта;
- е) если внутренняя норма доходности больше уровня нормы дисконта.

16. К обобщающим показателям эффективности использования материальных ресурсов относятся:

- а) фондоотдача, фондоемкость, фондовооруженность, рентабельность фондов;
- б) нормы расхода материальных и топливно-энергетических ресурсов;
- в) прибыль на рубль материальных затрат, материалоемкость, материалотдача.

17. Валовая прибыль за вычетом коммерческих и управленческих расходов – это:

- а) прибыль от продаж;
- б) чистая прибыль;
- в) прибыль до налогообложения.

18. Налоги, которые включаются в цену товара (работ, услуг), называются:

- а) прямыми;
- б) косвенными;
- в) ценовыми;
- г) товарными;
- д) нет верного ответа.

19. Налог на прибыль юридического лица относится к налогам:

- а) прямым;
- б) косвенным;
- в) традиционным;
- г) подушным;
- д) нет верного ответа.

20. Финансовым показателем оценки эффективности деятельности предприятия является:

- а) величина уставного капитала;
- б) сумма активов по бухгалтерскому балансу;
- в) экономическая рентабельность.

21. Анализ имущественного положения предприятия – это оценка:

- а) состав структуры и динамики актива баланса;
- б) состав структуры и динамики пассива баланса;
- в) динамики валюты баланса.

22. Величина коэффициента финансовой независимости определяется отношением:

- а) стоимость заемного капитала предприятия/стоимость активов предприятия;
- б) стоимость собственного капитала предприятия/стоимость активов предприятия;
- в) собственный капитал предприятия/ заемный капитал предприятия.

Тема 9. Качество продукции и услуг. Конкурентоспособность предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие «качество продукции», «качество услуги», «качество обслуживания».
2. Отличительные особенности показателей качества продукции промышленности, строительства, сельского хозяйства) и качества услуг (сферы сервиса).
3. Требования к качеству услуг на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
4. Требования государственных стандартов РФ (ГОСТ, ОСТ, ТУ, СТП, СТО) к качеству продукции, работ, услуг в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
5. Требования международной организации по стандартизации (ИСО) к качеству продукции, услуг, понятие «производство качественной продукции» на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
6. Организация процесса сервиса, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя – факторы качества продукции и услуг.

*Примерные темы сообщений*

1. Управление качеством услуг на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
2. Сертификация продукции и услуг предприятий в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, система сертификации, и виды объекты сертификации.
3. Конкурентоспособность предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
4. Факторы конкурентоспособности предприятий сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
5. Управление конкурентоспособностью на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

*Типовые задания*

1. На предприятии в течение года было введено основных производственных фондов на сумму 150 тыс. руб., а ликвидировано на сумму 100 тыс. руб. Рассчитать прирост основных фондов предприятия в денежном выражении.
2. Себестоимость реализованной за год продукции предприятия равна 3,5 млн. руб., валовая прибыль 1,5 млн. руб. Средний остаток, или норматив

оборотных средств, 0,5 млн. руб. Оценить оборачиваемость оборотных средств.

3. Стоимость реализованной продукции предприятия в базисном году 5 млн. руб., доля прибыли равна 20 %. Величина оборотных средств в базисном году составила 40 тыс. руб. В отчетном году объем реализованной продукции, равно как и прибыль, возрастет на 12 %. Рассчитать абсолютную величину сокращения длительности одного оборота.

4. Стоимость производственных фондов предприятия составляет 3000 тыс. руб. Доля основных производственных фондов составляет 60 %. Определить стоимость оборотных средств.

Тема 10. Прибыль и рентабельность предприятия сервиса. Оценка эффективности деятельности предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятия «экономический эффект» и «экономическая эффективность».

2. Анализ эффективности хозяйственной деятельности предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

3. Оценка финансового состояния предприятий сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

4. Показатели финансового состояния предприятий сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (коэффициенты ликвидности, платежеспособности, финансовой устойчивости и др.).

5. Осуществление контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в достижении прибыли и рентабельность предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.

*Примерные темы сообщений*

1. Бухгалтерский баланс предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: активы и пассивы, их содержание.

2. Дебиторская и кредиторская задолженность на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

*Типовые задания*

1. В отчетном году оборотные средства предприятия составили 1500 тыс. руб. Удельный вес материалов в общей сумме оборотных средств составил 30 %. В будущем году планируется снизить расход материала на одно изделие на 11 %. Определить общую сумму оборотных средств предприятия в будущем году с учетом изменения объема средств, вложенных в материалы.

2. Определите прибыль от продажи продукции по следующим данным:

- Выручка от продажи: 2 370 000 руб.
- Себестоимость произведенной продукции: 1 604 000 руб.
- Коммерческие расходы: 60 000 руб.
- Прочие доходы: 150 000 руб.

- Прочие расходы: 100 000 руб.

3. В налоговом периоде организация реализовала продукции на 700 тыс. руб. (без НДС), построила хозяйственным способом для собственных нужд гараж – стоимость строительно-монтажных работ составила 120 тыс. руб. ( без НДС). Оприходовано и отпущено в производство ТМЦ на сумму 300 тыс. руб. ( в том числе НДС), а оплачено – 250 тыс. руб. Кроме этого совершена бартерная сделка : реализовано 20 изделий по цене 1 000 руб. ( без НДС) за штуку, рыночная цена – 1 500 руб. за штуку ( без НДС). Определите сумму НДС, подлежащую уплате в бюджет.

4. Имеются следующие данные: денежные средства – 70 тыс. руб.; краткосрочные финансовые вложения – 28 тыс. руб.; дебиторская задолженность – 130 тыс. руб.; основные средства – 265 тыс. руб.; нематериальные активы – 34 тыс. руб.; производственные запасы – 155 тыс. руб., кредиторская задолженность – 106 тыс. руб., краткосрочные кредит банка – 95 тыс. руб.; долгосрочные кредиты – 180 тыс. руб. Определите коэффициент текущей ликвидности, коэффициент срочной ликвидности, коэффициент абсолютной ликвидности.

## **Примерный перечень вопросов к экзамену для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Экономика сервиса»**

1. Экономика сервиса как часть сферы воздушного транспорта экономической науки: предмет, методы, содержание, роль и место в системе экономических наук.
2. Сфера сервиса как составная часть инфраструктуры рыночной экономики: сущность, задачи, функции. Сервис на воздушном транспорте.
3. Виды услуг и их основные характеристики. Роль услуг в развитии экономики.
4. Сервис и сервисные услуги (сервисное обслуживание). Виды сервисного обслуживания на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
5. Особенности сервиса в сфере воздушного транспорта. Услуги на воздушном транспорте и их классификация.
6. Предприятие как субъект и как основное звено рыночной экономики.
7. Классификация предприятий сервиса в сфере воздушного транспорта (по количественным параметрам).
8. Жизненный цикл предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта. Условия нормального функционирования предприятия и возможные риски.
8. Организационно-правовые формы предприятий сервиса в сфере воздушного транспорта.
9. Производственный процесс на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта и его содержание. Производственный цикл.
10. Принципы и закономерности организации производственного процесса на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
11. Организационная структура управления предприятием на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
12. Уставный капитал и имущество предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.
13. Основной капитал (основные фонды) предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта. Учет и оценка основных фондов.
14. Амортизация основных ПФ. Норма амортизации. Реновация на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
15. Показатели использования основных производственных фондов на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
16. Аренда, лизинг, нематериальные активы предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.
- 17.оборотный капитал (оборотные фонды) и оборотные средства предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта. Кругооборот оборотных средств.

18. Оценка и нормирование оборотных средств предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта. Показатели оборачиваемости оборотных средств.
19. Материальные ресурсы (общая классификация) и материально-техническое снабжение. Определение потребности в материальных ресурсах.
20. Материальные запасы и управление ими на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
21. Сущность и функции финансов. Финансовые ресурсы предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.
22. Кадры предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта: состав, структура, учёт. Планирование кадров и их подбор. Управление персоналом.
23. Организация и нормирование труда на предприятии в сфере воздушного транспорта. Производительность труда.
24. Оплата труда: формы, системы, фонд заработной платы на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
25. Планирование на предприятии: сущность, принципы, требования, система планов предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.
26. План развития предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта: основные разделы, показатели.
27. Бизнес-план предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.
28. Стратегическое планирование на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
29. Понятия и виды издержек производства на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта. Два подхода к определению издержек.
30. Средние и предельные издержки, их роль и их значение для нормального функционирования предприятия, повышения эффективности производства на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
31. Себестоимость продукции (услуг) на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта. Трансакционные издержки.
32. Смета затрат и калькуляция. Распределение затрат по калькуляционным статьям на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
33. Прибыль предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта: сущность, виды. Распределение прибыли.
34. Рентабельность работы предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта. Норма рентабельности.
35. Цена: сущность, функции, виды. Классификация цен. Тарифы на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
36. Формирование цены на предприятии сервиса а в сфере воздушного транспорта. Методы расчёта цены.
37. Ценовая политика предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта: сущность, цели, стратегия и тактика ценообразования.
38. Ценообразование на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта: методы, стратегия, тактика.



39. Ценообразование: особенности ценообразования на услуги на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
40. Сбытовая политика и сбытовая система предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта. Каналы, методы сбыта, факторы.
41. Сервисная политика предприятия и сервисное обслуживание в сфере воздушного транспорта. Служба сервиса предприятия.
42. Эффективность сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта. Показатели качества сервиса и алгоритм оценки эффективности сервиса.
43. Понятие и показатели качества продукции и услуг в сфере воздушного транспорта. Государственные и международные стандарты и системы качества.
44. Управление качеством продукции и услуги на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
45. Сертификация продукции и услуг в сфере воздушного транспорта.
46. Конкурентоспособность предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.
47. Виды налогов и их классификация на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта. Способы взимания налогов.
48. Налоговое регулирование. Кривая Лаффера. Переложение налогового бремени.
49. Оценка эффективности деятельности предприятия (фирмы) сервиса в сфере воздушного транспорта: сущность, основные показатели.
50. Система показателей финансового состояния предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта. Финансовая устойчивость предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.
51. Платежеспособность предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта. Ликвидность.
52. Бухгалтерский баланс предприятия.
53. Капитальные вложения (инвестиции) и их эффективность на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
54. Методы оценки конкурентоспособности предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.
55. Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в сфере сервиса в сфере воздушного транспорта.
56. Технологии процесса сервиса, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.
57. Механизм организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.
58. Основы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей.

59. Механизм проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса в сфере воздушного транспорта.

60. Механизм осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

### Типовые практические задания к экзамену для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Экономика сервиса»

Задание 1. В таблице дана зависимость общих издержек предприятия от выпуска продукции.

Q	0	1	2	3	4	5	6	7
ТС	50	90	125	165	230	290	360	460

Определите общие постоянные, общие переменные и предельные издержки.

Задание 2. Функция общих затрат фирмы имеет вид  $ТС = 90Q - 2Q^2$ . Определить величину предельных затрат фирмы при  $Q = 11$  единиц.

Задание 3. В таблице даются данные о предельных затратах. Определите общие затраты производства продукции:

Q	1	2	3	4	5	6
МС	45	35	50	68	88	110

Задание 4. Организация приобрела исключительное право на компьютерную программу. Первоначальная стоимость объекта — 240 000 руб. Срок полезного использования исключительного права на компьютерную программу — 4 года. Согласно учетной политике организация производит начисление амортизации по нематериальным активам линейным методом.

Задание 5. Рассчитайте годовую сумму амортизации нематериальных активов. Данные: предприятие приобрело брокерское место 50 тыс. руб. сроком на 5 лет и «ноу-хау» за 350 тыс. руб. на 5 лет.

Задание 6. Стоимость купленного по лизингу оборудования -100 т.р., договор был заключен на пять лет под 10 процентов годовых с платежами в конце периодов. Планируется полное погашение стоимости приобретенного оборудования, поэтому остаточная стоимость  $s = 0$ . Требуется составить график погашения задолженности.

## Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (экзамена) по дисциплине «Экономика сервиса»

1. В таблице дана зависимость общих издержек предприятия от выпуска продукции.

Q	0	1	2	3	4	5	6	7
ТС	50	90	125	165	230	290	360	460

Определите общие постоянные, общие переменные и предельные издержки.

2. Функция общих затрат фирмы имеет вид  $ТС = 90 Q - 2 Q^2$ . Определить величину предельных затрат фирмы при  $Q = 11$  единиц.

3. В таблице даются данные о предельных затратах. Определите общие затраты производства продукции:

Q	1	2	3	4	5	6
МС	45	35	50	68	88	110

4. Организация приобрела исключительное право на компьютерную программу. Первоначальная стоимость объекта — 240 000 руб. Срок полезного использования исключительного права на компьютерную программу — 4 года. Согласно учетной политике организация производит начисление амортизации по нематериальным активам линейным методом.

5. Рассчитайте годовую сумму амортизации нематериальных активов. Данные: предприятие приобрело брокерское место 50 тыс. руб. сроком на 5 лет и «ноу-хау» за 350 тыс. руб. на 5 лет.

6. Стоимость купленного по лизингу оборудования -100 т.р., договор был заключен на пять лет под 10 процентов годовых с платежами в конце периодов. Планируется полное погашение стоимости приобретенного оборудования, поэтому остаточная стоимость  $s = 0$ . Требуется составить график погашения задолженности.

7. Охарактеризовать этапы оценки эффективности результатов деятельности на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

8. Охарактеризовать этапы использования технологий процесса сервиса и механизм развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

9. Охарактеризовать этапы организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

10. Охарактеризовать этапы проведения экспертизы объектов сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

11. Охарактеризовать этапы контроля качества процесса сервиса, охарактеризовать параметры технологических процессов, используемых ресурсов на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

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

Приступая в 8 семестре к изучению дисциплины «Экономика 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 «Экономика сервиса» в 8 семестре, и часть самостоятельной работы отводится студенту на выполнение курсовой работы (п. 5.7), темы которой перечислены в п. 9.3. В начале 8 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 8 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 «Экономика 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 «Экономика 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 экономики 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 экзамена.

Практические занятия по дисциплине «Экономика 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 экономических проблем в сервисе.

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 к решению задач (типовые задачи в п. 9.6);
- подготовку к тестированию (типовые тестовые задания в п. 9.6);
- подготовку к круглому столу (типовые задания в п. 9.6);
- подготовку к сообщениям (типовые темы для сообщений 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 «Экономика 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 «Экономика 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 экзамена и к защите курсовой работы в восьмом семестре, предполагающие интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении дисциплины знаний. Оценочная шкала для курсовой работы описана в п. 9.5. Примерный перечень вопросов для экзамена по дисциплине «Экономика сервиса», а также типовые задачи для экзамена также приведены в п. 9.6.

Рабочая программа дисциплины «Экономика 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»

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2016 года, протокол № \_\_\_\_\_.

Разработчик:

к.э.н.

Грозовская Е.В.

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 «\_\_» \_\_\_\_\_ 2016 года, протокол №\_\_.

С изменениями и дополнениями от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2017 года, протокол №\_\_ (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»).



Рабочая программа дисциплины «Экономика 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.э.н.

Грозовская Е.В.

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 «30» августа 2016 года, протокол № 3.

С изменениями и дополнениями от «30» 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»).