

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

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
по изучению дисциплины**

ЭКОНОМИКА СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ АЭРОПОРТОВ

Направление подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность программы (профиль)
Производственный сервис

Квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения

очная

Санкт-Петербург
2016

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>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в процессе организации сервисного обслуживания аэропортов; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в процессе организации сервисного обслуживания аэропортов; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в процессе организации сервисного обслуживания аэропортов.
Готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3)	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - механизм организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя в сфере сервисного обслуживания аэропортов; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя в сфере сервисного обслуживания аэропортов; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками организации процесса сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя в сфере сервисного обслуживания аэропортов.
Готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов,	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - механизм осуществления контроля качества процесса сервиса, оценки параметров технологических процессов, используемых ресурсов с учетом особенностей сервисного обслуживания аэропортов; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять механизм осуществления контроля качества процесса сервиса, оценки параметров технологических процессов, используемых ресурсов с учетом

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
используемых ресурсов (ПК-12)	особенностей сервисного обслуживания аэропортов; Владеть: - навыками применения механизма осуществления контроля качества процесса сервиса, оценки параметров технологических процессов, используемых ресурсов с учетом особенностей сервисного обслуживания аэропортов.

Содержание дисциплины

Тема 1. Функционирование аэропортов. Инфраструктура аэропорта

Аэропортовые комплексы. Разделение объединенных авиаотрядов на аэропортовое - аэропорт и авиатранспортное - авиакомпания предприятия. Организационно-правовые формы управления аэропортами. Создание опорной сети аэропортов и аэропортов «хабов» (для самостоятельного изучения). Взаимодействие аэропорта и авиакомпаний в условиях рынка (для самостоятельного изучения). Функции аэропорта и производственные комплексы (для самостоятельного изучения). Функции авиакомпании и производственные комплексы (для самостоятельного изучения). Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в процессе организации сервисного обслуживания аэропортов (для самостоятельного изучения). Аспекты приватизации зарубежных и отечественных аэропортов (для самостоятельного изучения). Модели приватизации аэропортов (для самостоятельного изучения). Формы собственности аэропортов (для самостоятельного изучения). Формы организации и управления аэропортами (для самостоятельного изучения). Сущность и понятие инфраструктуры аэропорта (для самостоятельного изучения). Элементы инфраструктуры аэропорта (для самостоятельного изучения). Объекты инфраструктуры аэропорта (для самостоятельного изучения). Аэропорт как интегративный комплекс множества видов бизнеса и сервиса соответственно на определенной территории (для самостоятельного изучения). Классификация аэропортовых услуг (для самостоятельного изучения). Категории аэропортовых услуг (производственные, распределительные, потребительские, информационные) (для самостоятельного изучения). Ресурсы необходимые для работы всех объектов и функциональных подразделений, входящих в состав инфраструктуры аэропорта (для самостоятельного изучения). Уровни инфраструктуры аэропорта (для самостоятельного изучения). Государственно-частное партнерство и аутсорсинг, как факторы развития конкурентных отношений в аэропортовой деятельности (для

самостоятельного изучения). Проблемы инфраструктурного обслуживания аэропортов (для самостоятельного изучения).

Тема 2. Механизм государственного регулирования деятельности аэропортов

Полномочия органов государственной власти в области регулирования деятельности аэропортов. Цели обеспечения государственного регулирования в аэропортах (безопасность полетов, авиационная безопасность, конкурентоспособности аэропорта и прочее). Пути проведения государственного регулирования деятельности в аэропортах. Федеральные органы государственной власти, осуществляющие регулирование деятельности в аэропортах и их функции (для самостоятельного изучения).

Тема 3. Авиационная и неавиационная деятельность аэропортов

Авиационная деятельность аэропортов: обеспечение взлета, посадки, руления, посадки воздушных судов и прочее. Системы обеспечения авиационной деятельности аэропортов. Неавиационная деятельность: аренда, питание, магазины беспошлинной торговли, концессия, автостоянки и прочее. Мощности, используемые для неавиационной деятельности: внешние и внутренние терминалы (аэровокзал, территория аэропорта, территория вне аэропорта) (для самостоятельного изучения). Формы и виды договорных отношений авиационной деятельности (для самостоятельного изучения). Различные формы и виды неавиационной деятельности в зарубежных и российских аэропортах (для самостоятельного изучения). Управление неавиационной деятельностью (для самостоятельного изучения).

Тема 4. Система финансирования аэропортов

Виды и формы финансирования аэропортов. Источники финансирования аэропортов. Проблемы финансирования аэропортовой деятельности. Формирование доходов аэропорта (для самостоятельного изучения). Доходы от авиационной деятельности (для самостоятельного изучения). Доходы от неавиационной деятельности (для самостоятельного изучения). Основные механизмы регулирования деятельности аэропорта с агентскими (сервисными) компаниями: продажа концессий, участие в капитале, предоставление в аренду аэропортовой инфраструктуры, агентские соглашения и пр.) (для самостоятельного изучения).

Тема 5. Основы управления деятельностью аэропорта

Система управления аэропортом. Структура управления аэропортом. Организационная структура управления аэропортом. Эффективное управление производственной и коммерческой деятельностью аэропорта (для самостоятельного изучения). Стратегия аэропорта (для самостоятельного изучения). Основные эксплуатационные показатели деятельности аэропорта

(для самостоятельного изучения). Механизм осуществления контроля качества процесса сервиса, оценки параметров технологических процессов, используемых ресурсов с учетом особенностей сервисного обслуживания аэропортов (для самостоятельного изучения). Механизм организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя в сфере сервисного обслуживания аэропортов (для самостоятельного изучения).

Тема 6. Сфера производственного сервиса в аэропортовой деятельности

Сфера сервиса и ее структура в аэропортовой деятельности. Организация наземного обслуживания в аэропортах. Совершенствование качества обслуживания пассажиров аэропортов. Развитие сферы сервиса аэропортовой деятельности (для самостоятельного изучения). Монополизация аэропортовой деятельности и пути ее преодоления (для самостоятельного изучения). Показатели основной деятельности аэропорта: количество произведенных пассажиро-километров (международные и внутренние линии); грузо-километров (международные и внутренние линии); количество операций по обеспечению взлета-посадок (для самостоятельного изучения). Неосновная деятельность аэропорта: включает в себя аренду площади или помещения; оказание услуг сторонним организациям, работающим на территории аэропорта (коммунальное и энергообеспечение, услуги связи, услуги транспорта, медицинские услуги) (для самостоятельного изучения). Механизм организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя в сфере сервисного обслуживания аэропорта (для самостоятельного изучения). Экономические ограничения роста и развития сферы услуг аэропортового обслуживания (для самостоятельного изучения). Реформирование деятельности естественных монополий и внедрение рыночных инструментов в деятельность организаций наземного обслуживания (для самостоятельного изучения). Направления развития сферы услуг наземного обслуживания деятельности предприятий аэропортового комплекса (для самостоятельного изучения). Сервисное обслуживание аэропорта, как оказание общественно-значимых услуг и удовлетворение потребностей человека (для самостоятельного изучения). Зависимость уровня обслуживания в аэропорту от комплексного и качественного предоставления услуг (ограничение пред- и послеполетных формальностей; уменьшение времени ожидания высадки из самолета (своевременная подача трапа и автобуса); минимальное время ожидания получения багажа; информационная обеспеченность терминалов; удобство доставки пассажиров между терминалами; удобство подъезда и наличие парковки; наличие дополнительных услуг: почты, банка, кафе, ресторанов, магазинов; наличие залов отдыха и комнат матери и ребенка; интернет-обеспеченность аэропорта; услуги для пассажиров с ограниченными возможностями и др.) (для самостоятельного изучения). Категории клиентов аэропорта: авиакомпании, пассажиры, персонал аэропорта и авиакомпаний, и предприятия – аэропортовые операторы, действующие на его территории (для самостоятельного изучения). Особенности продукции аэропортового комплекса (для самостоятельного изучения). Классификация потребителей аэропортовой деятельности и их потребности (для самостоятельного изучения). Механизм организации процесса сервисного обслуживания аэропорта в зависимости от изменения

конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства и особенностей сервисного обслуживания аэропортов (для самостоятельного изучения). Инструменты оценки качества аэропортовых услуг по обслуживанию пассажиров (для самостоятельного изучения).

Тема 7. Управление качеством услуг аэропорта. Основные методы оценки качества услуг аэропортов

Виды услуг, оказываемые аэропортом. Понятие «качество аэропортовых услуг». Отечественный и зарубежный опыт управления качеством услуг аэропорта. Методики оценки качества аэропортовых услуг (для самостоятельного изучения). Основные элементы системы управления качеством услуг: оценка и контроль качества (для самостоятельного изучения). Стандарты системы контроля качества услуг в аэропортах, базирующиеся на рекомендациях, подходах и методиках International Civil Aviation Organization (ICAO) – Международной организации гражданской авиации, Airports Council International (ACI) – Международного совета аэропортов, International Air Transport Association (IATA) – Международной ассоциации воздушного транспорта, независимого британского агентства Skytrax, занимающегося вопросами оценки и повышения уровня качества в аэропортах и авиакомпаниях, различных государственных полномочных министерствах и ведомствах, к которым в России относят Министерство Транспорта РФ и Федеральное агентство воздушного транспорта (Росавиация) (для самостоятельного изучения). Элементы системы контроля качества услуг аэропорта (для самостоятельного изучения). Основные проблемы и недостатки в деятельности российских аэропортов: низкая пропускная способность терминалов; длительное время прохождения пунктов контроля; отсутствие необходимой инфраструктуры; слабый контроль на входных группах; отсутствие информации об общественном транспорте (для самостоятельного изучения). Основные методы оценки качества услуг аэропортов: метод критических случаев, метод SERVQUAL, метод SERVPERF, метод INDSERF, метод Н. Кано (для самостоятельного изучения). Факторы конкурентоспособности аэропорта (для самостоятельного изучения). Анализ факторов, влияющих на конкурентоспособность аэропорта (для самостоятельного изучения). Оценка качества товара или услуги по Р. Шухарту, Э. Демингу, А. Фейгенбауму (для самостоятельного изучения). Принципы управления качеством товара или услуги по TQM (для самостоятельного изучения). Основные показатели оценки уровня качества предоставления услуг в аэропорту: безопасность полетов (БП), регулярность полетов (РП), авиационная безопасность (АБ) и сервисное обслуживание (для самостоятельного изучения).

Практические занятия

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоёмкость (часы)
1	Практическое занятие № 1. «Аэропортовые комплексы»	2
2	Практическое занятие № 2. «Цели обеспечения государственного регулирования в аэропортах»	2
2	Практическое занятие № 3. «Пути проведения государственного регулирования деятельности в аэропортах»	2
3	Практическое занятие № 4. «Авиационная деятельность аэропортов»	2
3	Практическое занятие № 5. «Неавиационная деятельность»	2
4	Практическое занятие № 6. «Источники и формы финансирования аэропортов»	2
4	Практическое занятие № 7. «Проблемы финансирования аэропортовой деятельности»	2
5	Практическое занятие № 8. «Структура управления аэропортом»	2
5	Практическое занятие № 9. «Организационная структура управления аэропортом»	2
6	Практическое занятие № 10. «Сфера сервиса и ее структура в аэропортовой деятельности»	2
6	Практическое занятие № 11. «Организация наземного обслуживания в аэропортах»	2
7	Практическое занятие № 12. «Виды услуг, оказываемые аэропортом»	2
7	Практическое занятие № 13. «Понятие «качество аэропортовых услуг»»	2
7	Практическое занятие № 14. «Методики оценки качества аэропортовых услуг» Подготовка к круглому столу.	2
Итого по дисциплине		28

Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Функционирование аэропортов. Инфраструктура аэропорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5, 6, 7].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	4
2	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Механизм государственного регулирования деятельности аэропортов» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 8, 9, 10].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	4
3	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Авиационная и неавиационная деятельность аэропортов» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 8, 9, 10].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	4
4	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Система финансирования аэропортов» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 8, 9, 10].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	4
5	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Основы управления деятельностью аэропорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки</p>	4

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	[1, 2, 3, 8, 9, 10]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	
6	1. Изучение теоретического материала по теме: «Сфера производственного сервиса в аэропортовой деятельности» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 8, 9, 10]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	4
7	1. Изучение теоретического материала по теме: «Управление качеством услуг аэропорта. Основные методы оценки качества услуг аэропортов» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-16]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к круглому столу.	6
Итого по дисциплине		30

Курсовые работы

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1. **Транспортная инфраструктура:** Метод. указ. по изучению дисциплины и выполнению контрольной работы. Для студентов ЗФ, ФАИТОП, ФМЭТС - направление подготовки 23.03.01 (190700) "Технология транспортных процессов" профиль ОПУВТ, ОПУЕТС [электронный ресурс, текст] / Сытых Е.И., сост. - СПб. : ГУГА, 2016. - 71с. Количество экземпляров 60.

2. **Хозяйственный механизм авиатранспортных предприятий:** Учеб. пособ. для вузов. Допущ. УМО [Текст] . Ч.1 : Авиакомпании / Маслаков В.П.

,ред. - СПб.: Питер, 2015. - 368с. - ISBN 978-5-496-00709-2. Количество экземпляров 107.

б) дополнительная литература:

4. **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/ - свободный доступ (дата обращения 11.01.2016).

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

6. **Постановление Правительства РФ** от 16.07.2009 N 582 "Об основных принципах определения арендной платы при аренде земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, и о Правилах определения размера арендной платы, а также порядка, условий и сроков внесения арендной платы за земли, находящиеся в собственности Российской Федерации" [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_89826/ - свободный доступ (дата обращения 11.01.2016).

7. **Социально-культурный сервис и туризм на транспорте:** Программа, планы семинарских занятий и методические указания по изучению курса. Для студ. ГФ очной и заочной форм обучения квалификация (степень) выпускника: бакалавр [электронный ресурс, текст] / Казанков А.П., сост., Каневская М.А., сост. - СПб. : ГУГА, 2015. – 48 с. Количество экземпляров 170.

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

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

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

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

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

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

13. **Официальный сайт информационного агентства «Росбизнесконсалтинг»** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.rbc.ru/> - свободный доступ (дата обращения 11.01.2016).

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

15. **Публикации Института экономической политики им. Е.Т. Гайдара** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.iet.ru/publication.php> свободный (дата обращения 11.01.2016).

16. **Экономические данные по регионам мира** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.economy.com/dismal/> - свободный доступ (дата обращения 11.01.2016).

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

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

Балльно – рейтинговая оценка текущего контроля успеваемости и знаний студентов

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часов. Вид промежуточного контроля – экзамен (7 семестр).

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Минимальное значение	Максимальное значение		
Аудиторные занятия				
Лекция 1 (Тема 1)	2	2,5	1	—
Практическое занятие 1	2,4	3,75	1	—
Лекция 2 (Тема 2)	2	2,5	2	—
Практическое занятие 2	2,2	3,75	3	—
Практическое занятие 3	2,2	3,75	3	—
Лекция 3 (Тема 3)	2	2,5	4	—
Практическое занятие 4	2,2	3,75	5	—
Практическое занятие 5	2,2	3,75	5	—
Лекция 4 (Тема 4)	2	2,5	6	—

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядко- вый номер недели с начала семестра)	При- меча- ние
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
Практическое занятие 6	2,2	3,75	7	—
Практическое занятие 7	2,2	3,75	7	—
Лекция 5 (Тема 5)	2	2,5	8	—
Практическое занятие 8	2,2	3,75	9	—
Практическое занятие 9	2,2	3,75	9	—
Лекция 6 (Тема 6)	2	2,5	10	—
Практическое занятие 10	2,2	3,75	11	—
Практическое занятие 11	2,2	3,75	11	—
Лекция 7 (Тема 7)	2	2,5	12	—
Практическое занятие 12	2,2	3,75	13	—
Практическое занятие 13	2,2	3,75	13	—
Практическое занятие 14	2,2	3,75	14	—
Итого по обязательным видам занятий	45	70	—	—
Экзамен	15	30	—	—
Итого по дисциплине	60	100	—	—
Премиальные виды деятельности (для учета при определении рейтинга)	—	—	—	—
Участие в конференции по темам дисциплины	—	10	—	—
Научная публикация по темам дисциплины	—	10	—	—
Итого дополнительно премиальных баллов	—	20	—	—
Всего по дисциплине для рейтинга	—	120	—	—
Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для экзамена по «академической» шкале				
Количество баллов по балльно- рейтинговой системе	Оценка (по 5-балльной «академической шкале» шкале			
90 и более	5 – «отлично»			
75-89	4 – «хорошо»			
60-74	3 – «удовлетворительно»			

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядко- вый номер недели с начала семестра)	При- меча- ние
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
менее 60 баллов	2 - «не удовлетворительно»			

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

Посещение лекционного занятия обучающимся оценивается в 2 балла. Ведение лекционного конспекта – 0,2 баллов. Активное участие в обсуждении дискуссионных вопросов в ходе лекции – до 0,3 баллов.

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается в 2,2 балла (по 1 практическому занятию – до 2,4 балла). Сообщение – до 1 балла (по 1 и 14 практическим занятиям – до 0,8 балла). Устный опрос - до 0,55 балла. Участие в обсуждении вопросов круглого стола – до 0,2 балла.

Темы курсовых работ по дисциплине

Написание курсовой работы по дисциплине не предусмотрено.

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 «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 «Проектирование процесса оказания услуг в сервисе»:

1. Промышленно-производственный и непромышленный персонал.
2. Структура персонала авиапредприятия.
3. Явочный, списочный, среднесписочный состав.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Инвестиционный анализ инновационных проектов в сервисе»:

1. Понятие инвестиционного анализа.
2. Виды инвестиционного анализа.
3. Этапы инвестиционного анализа в сервисе.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Технические средства предприятий сервиса»:

1. Классификация аэропортов.
2. Технические средства, техническое оборудование аэропорта.
3. Стандарты и рекомендуемая практика ИКАО по авиационной безопасности.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Экономика землепользования аэропортов»:

1. Экономический механизм регулирования земельных отношений.
2. Землеустройство как инструмент формирования экономически обоснованного землепользования.
3. Экономические законы и их влияние на землеустройство.

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

Тема 1. Функционирование аэропортов. Инфраструктура аэропорта
Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Аэропортовые комплексы.
2. Разделение объединенных авиаотрядов на аэропортовое - аэропорт и авиатранспортное - авиакомпания предприятия.
3. Организационно-правовые формы управления аэропортами. Создание опорной сети аэропортов и аэропортов «хабов».
4. Взаимодействие аэропорта и авиакомпаний в условиях рынка.
5. Функции аэропорта и производственные комплексы.
6. Сущность и понятие инфраструктуры аэропорта.
7. Элементы инфраструктуры аэропорта.
8. Объекты инфраструктуры аэропорта.
9. Аэропорт как интегративный комплекс множества видов бизнеса и сервиса соответственно на определенной территории.
10. Классификация аэропортовых услуг.

Примерные темы сообщений

1. Функции авиакомпании и производственные комплексы
2. Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в процессе организации сервисного обслуживания аэропортов.

3. Аспекты приватизации зарубежных и отечественных аэропортов.
4. Модели приватизации аэропортов.
5. Формы собственности аэропортов.
6. Формы организации и управления аэропортами.
7. Категории аэропортовых услуг (производственные, распределительные, потребительские, информационные).
8. Ресурсы необходимые для работы всех объектов и функциональных подразделений, входящих в состав инфраструктуры аэропорта.
9. Уровни инфраструктуры аэропорта.
10. Государственно-частное партнерство и аутсорсинг, как факторы развития конкурентных отношений в аэропортовой деятельности.
11. Проблемы инфраструктурного обслуживания аэропортов.

Тема 2. Механизм государственного регулирования деятельности аэропортов

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Полномочия органов государственной власти в области регулирования деятельности аэропортов.
2. Цели обеспечения государственного регулирования в аэропортах (безопасность полетов, авиационная безопасность, конкурентоспособности аэропорта и прочее).

Примерные темы сообщений

1. Пути проведения государственного регулирования деятельности в аэропортах.
2. Федеральные органы государственной власти, осуществляющие регулирование деятельности в аэропортах и их функции.

Тема 3. Авиационная и неавиационная деятельность аэропортов

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Авиационная деятельность аэропортов: обеспечение взлета, посадки, руления, посадки воздушных судов и прочее.
2. Системы обеспечения авиационной деятельности аэропортов. Неавиационная деятельность: аренда, питание, магазины беспошлинной торговли, концессия, автостоянки и прочее.
3. Мощности, используемые для неавиационной деятельности: внешние и внутренние терминалы (аэровокзал, территория аэропорта, территория вне аэропорта).

Примерные темы сообщений

1. Формы и виды договорных отношений авиационной деятельности
2. Различные формы и виды неавиационной деятельности в зарубежных и российских аэропортах.
3. Управление неавиационной деятельностью.

Тема 4. Система финансирования аэропортов

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Виды и формы финансирования аэропортов.
2. Источники финансирования аэропортов. Проблемы финансирования аэропортовой деятельности.
3. Формирование доходов аэропорта.
4. Доходы от авиационной деятельности.

Примерные темы сообщений

1. Доходы от неавиационной деятельности.
2. Основные механизмы регулирования деятельности аэропорта с агентскими (сервисными) компаниями: продажа концессий, участие в капитале, предоставление в аренду аэропортовой инфраструктуры, агентские соглашения и пр.
3. Механизм организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя в сфере сервисного обслуживания аэропортов.
4. Механизм планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства и особенностей сервисного обслуживания аэропортов.

Тема 5. Основы управления деятельностью аэропорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Система управления аэропортом.
2. Структура управления аэропортом.
3. Организационная структура управления аэропортом.

Примерные темы сообщений

1. Эффективное управление производственной и коммерческой деятельностью аэропорта.
2. Стратегия аэропорта.
3. Основные эксплуатационные показатели деятельности аэропорта.

Тема 6. Сфера производственного сервиса в аэропортовой деятельности

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Сфера сервиса и ее структура в аэропортовой деятельности. Организация наземного обслуживания в аэропортах.
2. Совершенствование качества обслуживания пассажиров аэропортов. Развитие сферы сервиса аэропортовой деятельности.
3. Монополизация аэропортовой деятельности и пути ее преодоления. Показатели основной деятельности аэропорта: количество произведенных пассажиро-километров (международные и внутренние линии); грузо-километров (международные и внутренние линии); количество операций по

обеспечению взлета-посадок.

4. Неосновная деятельность аэропорта: включает в себя аренду площади или помещения; оказание услуг сторонним организациям, работающим на территории аэропорта (коммунальное и энергообеспечение, услуги связи, услуги транспорта, медицинские услуги) (для самостоятельного изучения).

5. Сервисное обслуживание аэропорта, как оказание общественно-значимых услуг и удовлетворение потребностей человека.

6. Зависимость уровня обслуживания в аэропорту от комплексного и качественного предоставления услуг (ограничение пред- и послеполетных формальностей; уменьшение времени ожидания высадки из самолета (своевременная подача трапа и автобуса); минимальное время ожидания получения багажа; информационная обеспеченность терминалов; удобство доставки пассажиров между терминалами; удобство подъезда и наличие парковки; наличие дополнительных услуг: почты, банка, кафе, ресторанов, магазинов; наличие залов отдыха и комнат матери и ребенка; интернет-обеспеченность аэропорта; услуги для пассажиров с ограниченными возможностями и др.).

7. Категории клиентов аэропорта: авиакомпании, пассажиры, персонал аэропорта и авиакомпаний, и предприятия – аэропортовые операторы, действующие на его территории

Примерные темы сообщений

1. Механизм организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя в сфере сервисного обслуживания аэропорта.

2. Экономические ограничения роста и развития сферы услуг аэропортового обслуживания

3. Реформирование деятельности естественных монополий и внедрение рыночных инструментов в деятельность организаций наземного обслуживания.

4. Направления развития сферы услуг наземного обслуживания деятельности предприятий аэропортового комплекса.

5. Особенности продукции аэропортового комплекса.

6. Классификация потребителей аэропортовой деятельности и их потребности.

7. Механизм организации процесса сервисного обслуживания аэропорта в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства и особенностей сервисного обслуживания аэропортов.

8. Инструменты оценки качества аэропортовых услуг по обслуживанию пассажиров

Тема 7. Управление качеством услуг аэропорта. Основные методы

оценки качества услуг аэропорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Виды услуг, оказываемые аэропортом.
2. Понятие «качество аэропортовых услуг».
3. Отечественный и зарубежный опыт управления качеством услуг аэропорта.
4. Методики оценки качества аэропортовых услуг.
5. Основные элементы системы управления качеством услуг: оценка и контроль качества.
6. Основные методы оценки качества услуг аэропортов: метод критических случаев, метод SERVQUAL, метод SERVPERF, метод INDSERF, метод Н. Кано.
7. Факторы конкурентоспособности аэропорта. Анализ факторов, влияющих на конкурентоспособность аэропорта.

Примерные темы сообщений

1. Стандарты системы контроля качества услуг в аэропортах.
2. Элементы системы контроля качества услуг аэропорта.
3. Основные проблемы и недостатки в деятельности российских аэропортов: низкая пропускная способность терминалов; длительное время прохождения пунктов контроля; отсутствие необходимой инфраструктуры; слабый контроль на входных группах; отсутствие информации об общественном транспорте.
4. Оценка качества товара или услуги по Р. Шухарту, Э. Демингу, А. Фейгенбауму.
5. Принципы управления качеством товара или услуги по TQM. Основные показатели оценки уровня качества предоставления услуг в аэропорту: безопасность полетов (БП), регулярность полетов (РП), авиационная безопасность (АБ) и сервисное обслуживание.

Типовые задания для круглого стола

Примерная тема круглого стола: «Инфраструктурные ограничения экономического роста и развития рынка услуг в сфере аэропортового обслуживания». Круглый стол ориентирован на формирование видения о том, какова роль инфраструктурных ограничений экономического роста и развития рынка услуг в сфере аэропортового обслуживания. В рамках указанной общей ориентации главным проблемным вопросом круглого стола будет: как устранить инфраструктурные ограничения экономического роста, а именно развития рынка услуг в сфере аэропортового обслуживания в условиях функционирования естественных монополий путем внедрения рыночных инструментов?

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

1. Инфраструктурные проблемы развития конкурентных отношений в сфере аэропортового обслуживания.

2. Два крупных сегмента аэропортового обслуживания: «бизнес для бизнеса» («B to B») и «бизнес для пассажира» («B to P») и их отличительные признаки.

3. Типология услуг, оказываемых организациями аэропортового комплекса.

4. Механизм реализации государственно-частного партнерства, устраняющий правовые, административные и инвестиционные барьеры развития конкуренции на рынке услуг аэропортового обслуживания.

Участие в дискуссии, краткие выступления:

1. Организация наземного обслуживания в аэропортах.
2. Совершенствование качества обслуживания пассажиров аэропортов.
3. Развитие сферы сервиса аэропортовой деятельности.
4. Монополизация аэропортовой деятельности и пути ее преодоления.
5. Факторы конкурентоспособности аэропорта.

Примерный перечень вопросов к экзамену для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Экономика сервисного обслуживания аэропортов»

1. Аэропортовые комплексы.
2. Структура и функции аэропортов.
3. Разделение объединенных авиаотрядов (ОАО) на аэропортовое - аэропорт и авиатранспортное - авиакомпания предприятия.
4. Организационно-правовые формы управления аэропортами.
5. Создание опорной сети аэропортов и аэропортов «хабов».
6. Взаимодействие аэропорта и авиакомпаний в условиях рынка.
7. Функции аэропорта и авиакомпаний и их производственные комплексы.
8. Аспекты и модели приватизации аэропортов (отечественных и зарубежных).
9. Формы организации и управления аэропортами.
10. Инфраструктура аэропорта, ее элементы и объекты.
11. Классификация аэропортовых услуг.
12. Категории аэропортовых услуг.
13. Государственно-частное партнерство и аутсорсинг, как факторы развития конкурентных отношений в аэропортовой деятельности.
14. Проблемы инфраструктурного обслуживания аэропортов.
15. Два крупных сегмента аэропортового обслуживания: «бизнес для бизнеса» («B to B») и «бизнес для пассажира» («B to P») и их отличительные признаки.
16. Полномочия органов государственной власти в области регулирования деятельности аэропортов.

17. Цели обеспечения государственного регулирования в аэропортах (безопасность полетов, авиационная безопасность, конкурентоспособности аэропорта и прочее).
18. Пути проведения государственного регулирования деятельности в аэропортах.
19. Федеральные органы государственной власти, осуществляющие регулирование деятельности в аэропортах и их функции.
20. Определение, назначение и задачи деятельности аэропортов.
21. Авиационная деятельность аэропортов.
22. Системы обеспечения авиационной деятельности аэропортов.
23. Неавиационная деятельность: аренда, питание, магазины беспошлинной торговли, концессия, автостоянки и прочее.
24. Мощности, используемые для неавиационной деятельности: внешние и внутренние терминалы (аэровокзал, территория аэропорта, территория вне аэропорта).
25. Формы и виды договорных отношений авиационной деятельности.
26. Различные формы и виды неавиационной деятельности в зарубежных и российских аэропортах.
27. Управление неавиационной деятельностью.
28. Виды и формы финансирования аэропортов.
29. Источники и формы финансирования аэропортов.
30. Формирование доходов аэропорта.
31. Доходы от авиационной деятельности. Доходы от неавиационной деятельности.
32. Основные механизмы регулирования деятельности аэропорта с агентскими (сервисными) компаниями: продажа концессий, участие в капитале, предоставление в аренду аэропортовой инфраструктуры, агентские соглашения.
33. Система управления аэропортом. Структура управления аэропортом.
34. Организационная структура управления аэропортом.
35. Эффективное управление производственной и коммерческой деятельностью аэропорта. Основные эксплуатационные показатели деятельности аэропорта.
36. Стратегия аэропорта. Основные эксплуатационные показатели деятельности аэропорта Особенности продукции аэропортового комплекса.
37. Классификация потребителей аэропортовой деятельности и их потребности.
38. Маркетинговый подход к инфраструктурному обслуживанию аэропорта – модель «Четырех» «Р».
39. Планирование производственно-хозяйственной деятельности в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том

числе с учетом социальной политики государства и особенностей инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов.

40. Сфера сервиса и ее структура в аэропортовой деятельности.

41. Организация наземного обслуживания в аэропортах.

42. Совершенствование качества обслуживания пассажиров аэропортов.

43. Развитие сферы сервиса аэропортовой деятельности.

44. Монополизация аэропортовой деятельности и пути ее преодоления.

45. Факторы конкурентоспособности аэропорта.

46. Механизм организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя в сфере сервисного обслуживания аэропортов.

47. Инфраструктурные ограничения роста и развития сферы услуг аэропортового обслуживания.

48. Реформирование деятельности естественных монополий и внедрение рыночных инструментов в деятельность организаций наземного обслуживания.

49. Направления развития сферы услуг наземного обслуживания деятельности предприятий аэропортов.

50. Сервисное обслуживание аэропорта, как оказание общественно-значимых услуг и удовлетворение потребностей человека.

51. Зависимость уровня обслуживания в аэропорту от комплексного и качественного предоставления услуг.

52. Категории клиентов аэропорта: авиакомпании, пассажиры, персонал аэропорта и авиакомпаний, и предприятия – аэропортовые операторы, действующие на его территории.

53. Инструменты оценки качества аэропортовых услуг по обслуживанию пассажиров.

54. Виды услуг, оказываемые аэропортом. Понятие «качество аэропортовых услуг».

55. Отечественный и зарубежный опыт управления качеством услуг аэропорта.

56. Методики оценки качества аэропортовых услуг.

57. Основные элементы системы управления качеством услуг: оценка и контроль качества.

58. Стандарты системы контроля качества услуг в аэропортах.

59. Элементы системы контроля качества услуг аэропорта.

60. Основные проблемы и недостатки в деятельности российских аэропортов: низкая пропускная способность терминалов; длительное время прохождения пунктов контроля.

61. Основные проблемы и недостатки в деятельности российских аэропортов: отсутствие необходимой инфраструктуры; слабый контроль на входных группах; отсутствие информации об общественном транспорте.

62. Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в процессе организации сервисного обслуживания аэропортов.

63. Механизм организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя в сфере сервисного обслуживания аэропортов.

64. Механизм осуществления контроля качества процесса сервиса, оценки параметров технологических процессов, используемых ресурсов с учетом особенностей сервисного обслуживания аэропортов.

Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (экзамена) по дисциплине «Экономика сервисного обслуживания аэропортов»

1. Используя основы экономических знаний в процессе оценки эффективности результатов сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания аэропортов на конкретном примере.

2. Охарактеризуйте процесс сервисной деятельности, проведите выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя в сфере сервисного обслуживания аэропортов.

3. Охарактеризуйте этапы контроля качества процесса сервиса, оценки параметров технологических процессов производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей с учетом особенностей сервисного обслуживания аэропортов.

Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая в 7 семестре к изучению дисциплины «Экономика сервисного обслуживания аэропортов», студенту необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий и списком рекомендованной литературы. Студенту следует уяснить, что уровень и глубина усвоения дисциплины зависят от его активной и систематической работы на лекциях и практических занятиях. В этом процессе важное значение имеет самостоятельная работа, направленная на вовлечение студента в самостоятельную познавательную деятельность с целью формирования самостоятельности мышления, способностей к профессиональному саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации в современных условиях социально-экономического развития.

Входной контроль в форме устного опроса преподаватель проводит в начале изучения тем № 1 по вопросам дисциплин, на которых базируется дисциплина «Экономика сервисного обслуживания аэропортов».

Основными видами аудиторной работы студентов являются лекции и практические занятия. 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 сервисного обслуживания аэропортов», 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 сервисного обслуживания аэропортовых комплексов.

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.

Цели практических занятий: закрепить теоретические знания, полученные студентом на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы; приобрести начальные практические умения и навыки применения методов и инструментов исследования экономических явлений, о способов и средств решения экономических проблем.

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

- кратко доводит до обучающихся цели и задачи занятия, обращая их внимание на наиболее сложные вопросы по изучаемой теме;
- проводит устный опрос обучающихся, в ходе которого также обсуждаются дискуссионные вопросы.

На практических занятиях обучающиеся представляют самостоятельно подготовленные сообщения, в том числе в виде презентаций, которые выполняются в MS Power Point, конспектируют новую информацию и обсуждают эти сообщения. Преподаватель в этом процессе может выступать в роли консультанта или модератора. Студенты решают проблемы, возникающие в конкретной ситуации в процессе проведения круглого стола. 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. 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:

- самостоятельный поиск, анализ информации и проработка учебного материала;
- подготовку к устному опросу;
- подготовку к круглому столу;
- подготовку сообщений.

Систематичность занятий предполагает равномерное распределение объема работы в течение всего предусмотренного учебным планом срока овладения дисциплиной «Экономика сервисного обслуживания аэропортов». 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 сервисного обслуживания аэропортов». 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 в седьмом семестре, предполагающая интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении дисциплины знаний.