

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



**УТВЕРЖДАЮ**

Первый  
проректор – проректор  
по учебной работе  
Н.Н. Сухих  
2017 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Операционный менеджмент авиапредприятий**

Направление подготовки  
**38.03.03 Управление персоналом**

Направленность подготовки (профиль)  
**Управление персоналом организации**

Квалификация выпускника  
**бакалавр**

Форма обучения  
**заочная**

Санкт-Петербург  
2017

## 1. Цели освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины «Операционный менеджмент авиапредприятий» – формирование у студентов знаний теоретических основ таких понятий как главная операционная функция и операционная система организации, целостного представления о теории операций их составе и назначении; формирование умений и навыков работы с документами, регламентирующими деятельность авиатранспортных предприятий.

Задачами освоения дисциплины являются:

– формирование у обучающихся знаний: об операционной стратегии организаций воздушного транспорта, о главной операционной функции организаций воздушного транспорта, о применении производственно-сбытовой модели продажи транспортных услуг, об операционных процессах в подсистемах системы воздушного транспорта;

– приобретение обучающимися следующих умений: анализировать производственные процессы в предприятиях воздушного транспорта, формулировать конкретные производственные задачи, связанные с перевозкой пассажиров, грузов и почты;

– овладение обучающимися навыками: составления расписания движения воздушных судов при заданных параметрах; расчета экономического эффекта от управления тарифами авиакомпании; оформления запросов на предоставление слотов в аэропорту; составления суточного плана оперативной смены аэропорта с учетом ограничений; составления графика оборота воздушных судов авиакомпании; составления графика выпуска воздушных судов при сбойной ситуации в аэропорту.

Дисциплина обеспечивает подготовку выпускника к организационно-управленческой и экономической, информационно-аналитической видам деятельности.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Операционный менеджмент авиапредприятий» представляет собой дисциплину, относящуюся к вариативной части блока 1 дисциплин ОПОП ВО прикладного бакалавриата по направлению подготовки 38.03.03 «Управление персоналом», профиль «Управление персоналом организации».

Дисциплина «Операционный менеджмент авиапредприятий» базируется на результатах обучения, полученных при изучении дисциплины: «Экономика управления персоналом», «Основы теории управления», «Экономика организации», «Профессиональные навыки менеджера по управлению персоналом».

Дисциплина является обеспечивающей для следующих дисциплин, которые рекомендуется студенту изучать самостоятельно после настоящей дисциплины: «Основы управленческого консультирования», «Персональный менеджмент».

Дисциплина «Операционный менеджмент авиапредприятий» изучается на 3 курсе.

### 3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины «Операционный менеджмент авиапредприятий» направлен на формирование следующих компетенций.

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
<p>Владение навыками разработки организационной и функционально-штатной структуры, разработки локальных нормативных актов, касающихся организации труда (правила внутреннего трудового распорядка, положение об отпусках, положение о командировках) (ПК-11).</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основы теории управления организацией;</li> <li>- теоретические положения, на которых базируется наука управления организацией;</li> <li>- современные теории организации.</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- формулировать основные задачи для авиатранспортной организации;</li> <li>- определять основное функциональное назначение авиакомпании и аэропорта;</li> <li>- оценивать эффективность деятельности субъектов системы воздушного транспорта.</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками работы с документами, регламентирующими деятельность гражданской авиации;</li> <li>- навыками расчета количества персонала авиакомпании, в том числе летного состава;</li> <li>- навыками оценки эффективности работы персонала авиакомпании и главного оператора (оператора) аэропорта.</li> </ul>
<p>Владение навыками анализа экономических показателей деятельности организации и показателей по труду (в том числе производительности труда), а также навыками разработки и экономического обоснования мероприятий по их улучшению и умением применять их на практике (ПК-14).</p>	<p>Знать</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основы теории операций;</li> <li>- теоретические положения, на которых базируется теория операций;</li> <li>- современные теории, определяющие операционное развитие организаций.</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- формулировать основные задачи операционного свойства для авиатранспортной организации;</li> <li>- определять основное и вспомогательное производства в целом для системы и отдельно для подсистем воздушного транспорта;</li> <li>- оценивать правильность принимаемых решений на основе расчета объективных показателей.</li> </ul> <p>Владеть:</p>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками работы с документами, регламентирующими деятельность гражданской авиации;</li> <li>- навыками составления оперативных графиков технологических операций обслуживания ВС и пассажиров в аэропорту;</li> <li>- навыками анализа и рационализации результатов полученных при принятии управленческих решений.</li> <li>- навыками выполнения расчетов производственных показателей авиакомпании и главного оператора (оператора) аэропорта;</li> <li>- навыками анализа результатов производственной деятельности авиакомпании и главного оператора (оператора) аэропорта.</li> </ul>
<p>Умением формировать бюджет затрат на персонал и контролировать его исполнение, владением навыками контроля за использованием рабочего времени (ПК-22);</p>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основы формирования бюджетирования на предприятиях;</li> <li>- методы контроля бюджета затрат на персонал.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- формировать бюджет затрат на персонал и контролировать его исполнение.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками контроля за использованием рабочего времени.</li> </ul>
<p>Знанием основ проведения аудита и контроллинга персонала и умением применять их на практике, владением важнейшими методами экономического и статистического анализа трудовых показателей, методами бюджетирования затрат на персонал (ПК-26);</p>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основы аудита и контроллинга персонала;</li> <li>- методы экономического и статистического анализа трудовых показателей;</li> <li>- методы бюджетирования затрат на персонал.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять процедуру аудита и контроллинга персонала;</li> <li>- анализировать трудовые показатели с помощью методов экономического и статистического анализа.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками проведения процедуры аудита и</li> </ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
	контроллинга персонала; - методами бюджетирования затрат на персонал.

#### 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 108 академических часов.

Наименование	Всего часов	Курс
		3
Общая трудоемкость дисциплины	108	108
Контактная работа, всего	10,5	10,5
лекции	4	4
практические занятия	6	6
семинары		
лабораторные работы		
курсовой проект (работа)		
Самостоятельная работа студента	94	94
Промежуточная аттестация:	4	4
контактная работа	0,5	0,5
самостоятельная подготовка к зачету с оценкой	3,5	3,5

#### 5. Содержание дисциплины

##### 5.1 Соотнесения тем дисциплины и формируемых компетенций

Темы дисциплины	Количество Часов	Компетенции				Образовательные технологии	Оценочные средства
		ПК-11	ПК-14	ПК-22	ПК-26		
Тема 1. Операционный менеджмент и функции организаций	16	+		+	+	Л, ВК, СРС, ПЗ	УО
Тема 2. Классификация операций	12	+		+		Л, ПЗ, СРС	УО, Дд.
Тема 3. Главная операционная функция организации и	10	+				Л, ПЗ, СРС	УО, Дд

Темы дисциплины	Количество Часов	Компетенции				Образовательные технологии	Оценочные средства
		ПК-11	ПК-14	ПК-22	ПК-26		
операционная система организации							
Тема 4. Разработка операционной стратегии компании	14	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Дд
Тема 5. Содержание операционной стратегии	12	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Т
Тема 6. Автоматизация бизнес - процессов как элемент операционной стратегии	12		+			Л, ПЗ, СРС,	УО, Дд
Тема 7. Формирование операционной стратегии авиакомпании	14		+	+	+	Л, ПЗ, СРС	Т
Тема 8. Формирование операционной стратегии главного оператора аэропорта	14		+	+	+	Л, ПЗ, СРС	Дд
Всего по дисциплине	104						
Промежуточная аттестация	4						ЗаО
Итого по дисциплине	108						

Л – лекция; ПЗ – практическое занятие; СРС – самостоятельная работа студента; ВК – входной контроль, УО – устный опрос; Т – тестирование, Дд – доклад, ЗаО – зачет с оценкой.

## 5.2 Темы дисциплины и виды занятий

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	СРС	Всего часов
Тема 1. Операционный менеджмент и функции организаций	0,5	0,6	16,9	18
Тема 2. Классификация операций	0,5	0,4	11,3	12,2
Тема 3. Главная операционная функция организации и операционная система организации	0,5	0,5	15	16
Тема 4. Разработка операционной стратегии компании	0,5	0,8	–	1,3
Тема 5. Содержание операционной стратегии	0,5	0,8	14,7	16
Тема 6. Автоматизация бизнес-	0,5	0,6	11,4	12,5

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	СРС	Всего часов
процессов как элемент операционной стратегии				
Тема 7. Формирование операционной стратегии авиакомпании	0,5	0,8	12,7	14
Тема 8. Формирование операционной стратегии главного оператора аэропорта	0,5	1,5	12	14
Промежуточная аттестация				4
Итого по дисциплине	4	6	94	108

### 5.3 Содержание дисциплины

#### **Тема 1. Операционный менеджмент и функции организаций**

Финансовая функция организации. Маркетинговая функция организации. Операционная функция организации. Стратегическая, тактическая и оперативная функции организации. Тактика управления запасами. Тактика расчета потребностей. Тактика агрегированного планирования. Тактика составления производственных расписаний. Управление движением сырья и материалов. Управление движением комплектующих. Управление уровнем производственных запасов. Управление оперативной организацией потоков конечной продукции потребителям.

#### **Тема 2. Классификация операций**

Признаки для классификации операций. Классификация по признакам выполнения управленческих операций и сложности выполняемых действий. Управленческие операции, выполняемые субъектом управления. Производственные операции, выполняемые объектом управления. Простые операции. Сложные операции. Классификация по временному параметру и в зависимости от степени автоматизации. Операции стратегического управления. Операции тактического управления. Операции оперативного управления. Классификация операций по условиям выполнения. Основные операции. Вспомогательные операции. Обслуживающие операции.

#### **Тема 3. Главная операционная функция организации и операционная система организации**

Бизнес - процесс организации превращения ресурсов на входе в товар на выходе. Цель главной операционной функции. Ресурсы на входе организации. Результаты деятельности организации. Типовые элементы бизнес - процесса. Управляющие воздействия. Обеспечивающие ресурсы. Составляющие операционной системы. Управляющая подсистема. Обеспечивающая подсистема. Перерабатывающая подсистема. Классификация бизнес-процессов по подсистемам операционной системы. Выбор главной операционной функции. Составляющие операционной системы.

#### **Тема 4. Разработка операционной стратегии компании**

Функциональные стратегии организации. Необходимость согласования операционной и функциональных стратегий. Место операционной стратегии в корпоративной стратегии организации. Влияние внутренних и внешних факторов менеджмента на операционную стратегию. Внутренние факторы, воздействующие на операционную стратегию. Взаимосвязь групп внутренних факторов, воздействующих на операционную стратегию. Состав внешних факторов, воздействующих на операционную стратегию. Содержание операционной стратегии. Главная операционная функция. Размещение производственных мощностей. Проектирование продукции и услуг. Автоматизация. Баланс производства и услуг. Номенклатура и ассортимент продукции и услуг.

#### **Тема 5. Содержание операционной стратегии**

Размещение производственных мощностей и проектирования продукции и услуг. Классификация производственной мощности по видам. Жизненный цикл товара. Связь жизненного цикла товара с типом операционной системы. Связь жизненного цикла товара с формой специализации. Связь жизненного цикла товара с формой организации бизнес-процесса. Связь жизненного цикла товара с выбором ассортимента. Качество бизнес - процессов, продукции и услуг. Баланс производства и услуг. Номенклатура, ассортимент и объем производимой продукции и оказываемых услуг. Факторы, определяющие доступность в операционной системе бизнеса. Организации – новаторы. Организации – имитаторы.

#### **Тема 6. Автоматизация бизнес - процессов как элемент операционной стратегии**

Автоматизация применительно к организации перевозок. Корпоративная информационная система «Авиакомпания». Техническая эксплуатация ВС. Контроль ресурсов ВС. Расходная кладовая. Обработка полетных купонов. Расписание движения ВС. Производственно-диспетчерская служба авиакомпании. Корпоративная информационная система «Аэропорт». Система регистрации пассажиров. Система визуального информирования пассажиров. Система управления багажом. Система управления перроном. Система управления ресурсами аэропорта. Система управления платежами. Система отслеживания пассажиров в терминале. Корпоративная информационная система «ТАВС».

#### **Тема 7. Формирование операционной стратегии авиакомпании**

Внешние и внутренние факторы, воздействующие на операционную стратегию авиакомпании. Основные и вспомогательные бизнес - процессы в авиакомпании. Выбор оптимального баланса между производством авиатранспортной услуги и её сервисным обеспечением. Параметрический ресурсный анализ. Расчетные эксплуатационные коэффициенты. Ресурсы парка воздушных судов. Интенсивность эксплуатации. Критерии эффективности парка воздушных судов. Оценка интенсивности парка воздушных судов. Кадровая политика авиакомпаний. Системы вознаграждения в авиакомпаниях. Корпоративная культура авиакомпании. Социально-психологические проблемы. Комплекс управления ресурсами персонала. Программы авиа-



предприятия. Основные сферы стандартизации авиаперевозчика. Прогнозирование спроса на авиационные перевозки. Формирование рационального расписания выполнения полетов. Регулирование величины неудовлетворенного спроса на перевозки. Организация летной работы. Юридическое основание для полетов. Назначение RPL (Repetitive Flight Plans). Общие правила выполнения полетов.

### **Тема 8. Формирование операционной стратегии главного оператора аэропорта**

Виды и формы финансирования аэропорта. Формирование доходов аэропорта. Средства оценки деятельности и производительности. Определение стоимостной основы для начисления сборов за обслуживание. Факторы, которые необходимо учитывать при установлении расходов для начисления сборов за обслуживание. Стоимостная основа для начисления индивидуальных сборов, связанных с обслуживанием. Определение расходов, связанных с концессией и другой неавиационной деятельностью. Определение стоимостной основы для индивидуальной неавиационной деятельности. Методы отнесения неавиационных доходов к стоимостной основе аэропортовых сборов. Экономические и финансовые анализы. План финансирования. Источники финансирования. Авиационная и неавиационная деятельность. Обеспечение качества продукции процессов и услуг. Обеспечение регулярности выполнения полетов. Оценка регулярности полетов. Правила учета регулярности полетов.

### **5.4 Практические занятия**

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (часы)
1	Практическое занятие № 1. Формирование структурных отношений внутри организации	0,6
2	Практическое занятие №2. Классификационная задача о значении тарифной политики в авиакомпании.	0,4
3	Практическое занятие № 3. Составление расписания авиакомпании с учетом ограничений пропускной способности аэропорта прибытия.	0,5
4	Практическое занятие №4. Формирование запросов слотов по рейсам авиакомпании. Имитация активной переписки по запросу слотов.	0,8
5	Практическое занятие №5. Формирование суточного плана аэропорта с учетом ограничений пропускной способности аэропорта.	0,8
6	Практическое занятие №6. Выполнение задачи по сравнению характеристик КИС.	0,6

7	Практическое занятие №7. Формирование ответов по слотам рейсов авиакомпании. Имитация активной переписки по запросу слотов.	0,8
8	Практическое занятие № 8. Составление сетевого графика обслуживания разворотного рейса в аэропорту.	1,5
Итого по дисциплине		6

### 5.5. Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен

### 5.6 Самостоятельная работа студентов

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1	1. Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме «Операционный менеджмент и функции организаций», работа с конспектом лекций и рекомендуемой литературой [1,2,5,6,10]. 2. Подготовка к устному опросу.	16,9
2	1. Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме «Классификация операций», работа с конспектом лекций и рекомендуемой литературой [3, 4,7, 11,14]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка доклада.	11,3
3	1. Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме «Главная операционная функция организации и операционная система организации», работа с конспектом лекций и рекомендуемой литературой [5,6,10]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к докладу.	15
5	1. Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме «Содержание операционной стратегии», работа с конспектом лекций и рекомендуемой литературой [4,5,6,7, 10,15]. 2. Подготовка к устному опросу 3. Подготовка к тестированию.	14,7
6	1. Поиск, анализ информации и проработка учебного	11,4

	материала по теме «Автоматизация бизнес - процессов как элемент операционной стратегии», работа с конспектом лекций и рекомендуемой литературой [4,5,6,8, 10,16]. 2. Подготовка к устному опросу 3. Подготовка доклада	
7	1. Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме «Формирование операционной стратегии авиакомпании», работа с конспектом лекций и рекомендуемой литературой [4, 5,6,9, 10,11]. 2. Подготовка к тестированию.	12,7
8	1. Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме «Формирование операционной стратегии главного оператора аэропорта», работа с конспектом лекций и рекомендуемой литературой [4,6,12,13]. 2. Подготовка доклада	12
Итого по дисциплине		94

## 5.7 Курсовые работы

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

## 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1 Громов, Н.Н. **Менеджмент на транспорте**: Учеб.пособ. для вузов. Допущ. Минобр. РФ [Текст] / Громов Н.Н., ред. - 4-е изд., стереотип. — М.: Академия, 2008. — 528с. — ISBN 978-5-7695-4924-3. Количество экземпляров: 25.

2 Маслаков, В.П. **Хозяйственный механизм авиатранспортных предприятий**: Учеб. пособ. для вузов. Допущ. УМО [Текст]. Ч.1: Авиакомпании / В.П. Маслаков, ред. — СПб.: Питер, 2015. — 368с. — ISBN 978-5-496-00709-2. Количество экземпляров: 170.

б) дополнительная литература:

3 Громов Н.Н. **Менеджмент на транспорте**: Учебное пособие для вузов / Под общей редакцией Н.Н.Громова, В.А.Персианова. - М. : Академия, 2003. - 528с. Количество экземпляров: 25.

4 Ильина Е.Н. **Менеджмент транспортных услуг: индустрия авиаперевозок**: Учебник / Е. Н. Ильина. - М. : Советский спорт, 2005. - 176с. Количество экземпляров: 20.

5 Литвиненкова З.Н. **Экономико-математические методы в менеджменте**: Учебное пособие для студентов вузов / З. Н. Литвиненкова, Е. А. Осинюк. - СПб. : ГУ ГА, 2016. - 114с. Количество экземпляров: 434.

6 Стерлигова А.Н. **Операционный (производственный) менеджмент:** Учеб.пособ. для вузов. Реком.УМО [Текст] / А. Н. Стерлигова, А. В. Фель. — М.: Инфра-М, 2013. — 187с. — ISBN 978-5-16-003469-0. Количество экземпляров: 25.

7 Губенко, А.В. **Экономика воздушного транспорта:** Учеб. Для вузов. Допущ.УМО [Текст] / А. В. Губенко, М. Ю. Смуров, Д. С. Черкашин. — СПб.: Питер, 2009. — 288с. — ISBN 978-5-388-00731-5. Количество экземпляров: 331.

8 Чепурин, М.Н.**Курс экономической теории:** Учеб.для вузов. Реком. Минобр. РФ [Текст] / М.Н. Чепурин, ред. - 7-е изд., доп. и перераб. — Киров: АСА, 2010. — 880с. — ISBN 5-88186-417-4. Количество: экземпляров 20.

9 **Федеральные авиационные правила "Требования к юридическим лицам, индивидуальным предпринимателям, осуществляющим коммерческие воздушные перевозки. Форма и порядок выдачи документа, подтверждающего соответствие юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, осуществляющих коммерческие воздушные перевозки, требованиям федеральных авиационных правил"** (утв. приказом Министерства транспорта РФ от 13 августа 2015 г. № 246). [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.garant.ru/71216992/#ixzz5PZGAARqN> – свободный.

10 **Правила обеспечения доступа к услугам субъектов естественных монополий в аэропортах** (утв. постановлением Правительства РФ от 22 июля 2009 г. № 599). [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.-garant.ru/12168581/#ixzz5PZI7ufY3> – свободный.

11 **Федеральные авиационные правила "Требования, предъявляемые к аэродромам, предназначенным для взлета, посадки, руления и стоянки гражданских воздушных судов"** (утв. приказом Министерства транспорта РФ от 25 августа 2015 г. № 262). [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.-garant.ru/71220192/#ixzz5PZIrucrd> – свободный.

12 **Приказ Министерства транспорта РФ от 25 сентября 2015 г. № 286 "Об утверждении Федеральных авиационных правил "Требования к операторам аэродромов гражданской авиации. Форма и порядок выдачи документа, подтверждающего соответствие операторов аэродромов гражданской авиации требованиям федеральных авиационных правил"**. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.garant.ru/71232104/#ixzz5PZJQh-Mna> – свободный.

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

13 **Универсальная библиотека онлайн** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/> – свободный.

14 **Научная электронная библиотека** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.elibrary.ru> – свободный.

15 **Сайт Федерального агентства воздушного транспорта** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.favt.ru/> – свободный.

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

16 **Справочная система ГАРАНТ (интернет-версия)**. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.garant.ru/iv> – свободный.

17 **Справочная система Консультант Плюс**. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/online> – свободный.

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

Для обеспечения учебного процесса и в зависимости от вида проводимых занятий используется следующее материально-техническое обеспечение дисциплины.

Учебные аудитории Университета для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа (практических занятий), лабораторных работ, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации в соответствии с расписанием учебных занятий. В Университете имеются помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Помещения, используемые обучающимися для самостоятельной работы, оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа по дисциплине предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей учебной программе дисциплины, включая комплекты презентаций по темам дисциплины и др. материалы.

Компьютерный класс (ауд. 139) с выходом в сеть «Интернет», оснащенный компьютерами и оргтехникой, обеспечивает обучающихся во время самостоятельной подготовки рабочими местами и доступом в электронную информационно-образовательную среду Университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся также используются: библиотечный фонд Университета, библиотека; читальный зал библиотеки с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета.

Университет обеспечен необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения.

№ п/п	Наименование дисциплины	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
1	Операционный менеджмент авиапредприятий	<p>Компьютерный класс аудитория №456</p> <p>Компьютерный класс аудитория №458</p> <p>Лекционная аудитория №481</p>	<p>Компьютер в комплекте (системный блок +ЖК монитор LG 19 W1952TE) – 13 шт.</p> <p>Информационный киоск</p> <p>Компьютер в комплекте RAMECSTORMCustomW- 13 шт.</p> <p>Мультимедийный проектор AcerX1261 P</p> <p>Принтер HL2140R Brother</p> <p>Экран Ноутбук Benq JoybookR42 15,4</p> <p>Мультимедийный проектор MitsubishiXD 490U</p> <p>Экран</p>	<p>Microsoft Windows 7 Professional</p> <p>Microsoft Windows Office Professional Plus 2007</p> <p>Acrobat Professional 9 Windows International</p> <p>Kaspersky Anti-Virus Suite для WKS и FS</p> <p>Konsi- SWOT ANALYSIS,</p> <p>Konsi - FOREXSAL</p>

## 8. Образовательные и информационные технологии

В процессе преподавания дисциплины «Операционный менеджмент авиапредприятий» используются классические и интерактивные методы обучения в форме лекций, практических занятий, а также самостоятельной работы студента.

В рамках изучения дисциплины используются следующие образовательные технологии.

Входной контроль предназначен для выявления уровня усвоения компетенций студентами на предшествующих дисциплинах, который обеспечивает успешное изучение данной дисциплины. Входной контроль осуществляется по вопросам, на которых базируется дисциплина «Операционный менеджмент авиапредприятий».

Традиционная лекция составляет основу теоретического обучения в рамках дисциплины «Операционный менеджмент авиапредприятий» и направлена на систематизированное изложение накопленных и актуальных научных знаний. Лекция при заочной форме обучения проводится, как правило, в форме лекции-беседы, что предполагает: непосредственный контакт преподавателя с аудиторией, возможность привлечь внимание студентов к наиболее важным вопросам темы, обсудить вопросы по материалам самостоятельного изучения. Лекция предназначена для раскрытия состояния и перспектив развития менеджмента в современных условиях.

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.

Практические занятия при заочной форме обучения также имеют цель осветить практическую сторону теоретических тем дисциплины, опираясь, прежде всего, на материал самостоятельного изучения. Цели практических занятий: вовлечь в двусторонний обмен мнениями, выяснить уровень осведомленности студентов по рассматриваемой теме, степени их готовности к восприятию последующего материала.

Практические занятия проводятся в интерактивной форме, когда учебный процесс организован таким образом, что практически все обучающиеся оказываются вовлеченными в процесс познания, они имеют возможность понимать и рефлексировать по поводу того, что они знают и о чем думают, при этом активность преподавателя уступает место активности обучаемых – задачей преподавателя становится создание условий для их инициативы. В ходе диалогового обучения студенты учатся критически мыслить, решать проблемы управления организациями на основе анализа обстоятельств и соответствующей информации, взвешивать альтернативные мнения, принимать продуманные решения, участвовать в дискуссиях. 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 профилю «Управление персоналом организаций воздушного транспорта».

Самостоятельная работа студента является составной частью учебной работы и представляет собой планируемую работу студентов, выполняемую по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Основной целью самостоятельной работы студента является формирование навыка самостоятельного приобретения знаний по некоторым вопросам теоретического курса, закрепление и углубление полученных знаний, самостоятельная работа с периодическими изданиями и научной литературой, в том числе находящимися в глобальных компьютерных сетях. Самостоятельная работа подразумевает подготовку к практическим занятиям, а также выполнение учебных заданий, в том числе и индивидуальных, получаемых студентом у преподавателя.

Задания, выносимые на самостоятельную работу, выполняются студентами в формах: конспекта; поиска и составления обзоров литературы; выполнения переводов с иностранных языков; написания аналитических докладов; подготовки докладов в форме презентаций; выполнение учебно-исследовательских работ; решения кейсов. Результаты самостоятельной работы студента оформляются как в тетрадях, так и в электронном виде, в том числе в редакторах Word, Excel, PowerPoint, а также на листах формата А4. Промежуточный контроль проводится в виде докладов результатов решения рабочей группой кейсов. Итоговый контроль проводится в ходе промежуточной аттестации дисциплины «Операционный менеджмент авиапредприятий» в виде зачета с оценкой.

Таким образом, в процессе освоения дисциплины «Операционный менеджмент авиапредприятий» широко применяются ИТ-методы: учебные мультимедийные материалы с использованием MSOffice (PowerPoint), содержащие гиперссылки, необходимые для перехода к произвольным показам, указанным слайдам в презентации, к различным текстам, фигурам, таблицам, графикам и рисункам в презентации, документам Microsoft Office Word, листам Microsoft Office Excel, локальным или Интернет-ресурсам, а также к сообщениям электронной почты. Данные материалы позволяют сформировать у студентов систему знаний, умений и навыков по методике и технологии использования Интернет-ресурсов в процессе обучения; активизировать на практических занятиях деятельность студентов путем работы в творческих подгруппах по выполнению заданий с использованием MS Office; обеспечить продуктивный и творческий уровень деятельности при выполнении заданий.

Консультации являются одной из форм руководства самостоятельной работой студентов и оказания им помощи в глубоком и всестороннем освоении дисциплины «Операционный менеджмент авиапредприятий». Во время консультации преподаватель может ответить студентам на интересующие их вопросы по теории менеджмента, уточнить и еще раз объяснить пройденный на лекционных и практических занятиях материал.

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

Уровень и качество знаний студентов оцениваются по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде зачета с оценкой.

Текущий контроль успеваемости обучающихся включает устные опросы, подготовку докладов и тест, а также задания, выдаваемые на самостоятельную работу по темам дисциплины. Устный опрос проводится на практических занятиях с целью контроля усвоения теоретического материала, излагаемого на лекции. Перечень вопросов определяется уровнем подготовки учебной группы, а также индивидуальными особенностями обучающихся.



Доклад – продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической или учебно-исследовательской темы. Доклады студентов занимают не больше 10 минут и могут проводиться в форме презентаций в среде PowerPoint.

Компьютерный тест – это система заданий специфической формы, позволяющая измерить уровень развития компетенций обучающихся, совокупность их представлений, знаний, умений и практического опыта. Тест проводится по темам в соответствии с данной программой и предназначен для проверки обучающихся на предмет освоения материала предыдущей лекции.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в виде зачета с оценкой. Зачет предполагает ответы на теоретические вопросы из перечня вопросов, вынесенных на зачет. К моменту сдачи зачета должны быть благополучно пройдены предыдущие формы контроля. Методика формирования результирующей оценки в обязательном порядке учитывает активность студентов на занятиях, посещаемость занятий, оценки за практические работы, выполнение самостоятельных заданий.

### **9.1 Балльно - рейтинговая система (БРС) оценки текущего контроля успеваемости, знаний и промежуточной аттестации студентов**

Применение балльно-рейтинговой системы оценки текущего контроля успеваемости и знаний и промежуточной аттестации студентов в данной рабочей программе дисциплины не предусмотрено.

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

В процессе преподавания дисциплины «Операционный менеджмент авиапредприятий» для текущей аттестации обучающихся используются следующие формы:

- индивидуальный или групповой устный опрос;
- доклады по темам;
- тесты;

По итогам освоения дисциплины проводится промежуточная аттестация обучающихся в форме зачета с оценкой.

Показателями, характеризующими текущую учебную работу студентов, являются:

- активность посещения занятий и работы на занятиях;
- оценка результатов устного опроса (индивидуального или группового);
- выступления с докладами и с результатами выполненных заданий, в том числе в форме презентаций;
- оценка защиты выполненных заданий;

– оценка прохождения теста.

Сроки промежуточной аттестации определяются графиком учебного процесса. По дисциплине «Операционный менеджмент авиапредприятий» предусмотрен зачет оценкой.

Зачет проводится в форме собеседования по приведенным ниже вопросам (9.6.4).

### **9.3 Темы курсовой работы**

Написание курсовых работ учебным планом не предусмотрено.

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

«Экономика управления персоналом»:

1. Система трудовых показателей. Каким целям она служит?
2. Факторы, влияющие на трудовые показатели;
3. Характеристика видов и методов анализа трудовых показателей;
4. Современные проблемы производительности труда в России;
5. Понятие производительности труда, ее основные характеристики.

«Основы теории управления»:

- 1 В чем состоит сущность понятия эффективности управления?
- 2 Какие законы управления Вы знаете?
- 3 Какие принципы управления Вы знаете?
- 4 Что такое методы управления?
- 5 Какие методы управления Вы знаете?

«Экономика организации»:

- 1.Функциональное назначение авиакомпании.
- 2.Функциональное назначение главного оператора аэропорта.
- 3.Определение организации.
- 4.Элементы структуры системы управления.
- 5.Общее понятие системы воздушного транспорта.

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

Критерии	Этапы формирования компетенций	Показатели оценивания компетенций
Владение навыками разработки организационной и функционально-штатной структуры, разработки локальных нормативных актов, касающихся организации труда (правила внутреннего трудового распорядка, положение об отпусках, положение о командировках) (ПК-11).		

Критерии	Этапы формирования компетенций	Показатели оценивания компетенций
<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основы теории управления организацией;</li> <li>- теоретические положения, на которых базируется наука управления организацией;</li> <li>- современные теории организации.</li> </ul>	1 этап формирования	Обосновывает основные законы менеджмента и экономики авиапредприятия применительно к сущности бизнес-процессов авиатранспортного производства.
	2 этап формирования	Называет основные законы менеджмента и экономики авиапредприятия применительно к сущности бизнес-процессов авиатранспортного производства
<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- формулировать основные задачи для авиатранспортной организации;</li> <li>- определять основное функциональное назначение авиакомпании и главного оператора аэропорта;</li> <li>- оценивать эффективность деятельности субъектов системы воздушного транспорта.</li> </ul>	1 этап формирования	Демонстрирует навыки работы с аналитическими имитационными моделями.
	2 этап формирования	Использует аналитические имитационные модели для решения задач операционного менеджмента.
<p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками работы с документами, регламентирующими деятельность гражданской авиации;</li> <li>- навыками расчета количества персонала авиакомпании, в том числе летного состава;</li> <li>- навыками оценки эффективности работы персонала авиакомпании и главного оператора аэропорта.</li> </ul>	1 этап формирования	Анализирует методы разработки проектов и реорганизации бизнес-процессов. Иллюстрирует навыки работы в коллективе в условиях организационных изменений.
	2 этап формирования	Собирает информацию о методах работы в условиях организационных изменений и реорганизации бизнес-процессов
<p>Владение навыками анализа экономических показателей деятельности организации и показателей по труду (в том числе производительности труда), а также навыками разработки и экономического обоснования мероприятий по их улучшению и умением применять их на практике (ПК-14).</p>		

Критерии	Этапы формирования компетенций	Показатели оценивания компетенций
<p>Знает</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основы теории операций;</li> <li>- теоретические положения, на которых базируется теория операций;</li> <li>- современные теории, определяющие операционное развитие организаций</li> </ul>	1 этап формирования	Объясняет основные закономерности и особенности операционной и проектной деятельности организации.
	2 этап формирования	Воспроизводит закономерности операционной деятельности и сущность проектной деятельности для бизнес-единицы.
<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- формулировать основные задачи операционного свойства для авиатранспортной организации;</li> <li>- определять основное и вспомогательное производства в целом для системы и отдельно для подсистем воздушного транспорта;</li> <li>- оценивать правильность принимаемых решений на основе расчета объективных показателей.</li> </ul>	1 этап формирования	Производит прогнозные расчеты с использованием современно программного обеспечения.
	2 этап формирования	Демонстрирует навыки использования программного обеспечения по формированию прогнозов реорганизации операционной деятельности.
<p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками работы с документами, регламентирующими деятельность гражданской авиации;</li> <li>- навыками составления оперативных графиков технологических операций обслуживания ВС и пассажиров в аэропорту;</li> <li>- навыками анализа и рационализации результатов полученных при принятии управленческих решений.</li> <li>- навыками выполнения расчетов производственных показателей авиакомпании и главного оператора аэропорта;</li> </ul>	1 этап формирования	Объясняет методы работы в трудовом коллективе при проведении организационных изменений.
	2 этап формирования	Отличает особенности, связанные с разработкой проектов по реорганизации бизнес - процессов.

Критерии	Этапы формирования компетенций	Показатели оценивания компетенций
- навыками анализа результатов производственной деятельности авиакомпании и о главного оператора аэропорта.		
<i>Умение формировать бюджет затрат на персонал и контролировать его исполнение, владением навыками контроля за использованием рабочего времени (ПК-22)</i>		
Знает: - методы формирования бюджета затрат на персонал и методы контроля бюджета.	1 этап формирования	Перечисляет методы формирования бюджета затрат на персонал и методы его контроля.
	2 этап формирования	Демонстрирует навыки владения методами бюджета затрат на персонал.
Умеет: - формировать бюджет затрат на персонал и контролировать его исполнение.	1 этап формирования	Приводит примеры формирования бюджета затрат на персонал.
	2 этап формирования	Предлагает методы совершенствования контроля за исполнением бюджета затрат на персонал.
Владеет: - навыками контроля за использованием рабочего времени.	1 этап формирования	Перечисляет методы контроля за использованием рабочего времени.
	2 этап формирования	Предлагает пути совершенствования контроля за использованием рабочего времени.
<i>Знанием основ проведения аудита и контроллинга персонала и умением применять их на практике, владением важнейшими методами экономического и статистического анализа трудовых показателей, методами бюджетирования затрат на персонал (ПК-26)</i>		
Знает: - основы проведения аудита и контроллинга персонала.	1 этап формирования	Объясняет принципы проведения аудита и контроллинга персонала.
	2 этап формирования	Приводит примеры совершенствования контроллинга персонала.
Умеет:	1 этап формирования	Перечисляет особенности

Критерии	Этапы формирования компетенций	Показатели оценивания компетенций
- осуществлять процедуру проведения аудита и контроллинга персонала.	вания	аудита и контроллинга персонала.
	2 этап формирования	Демонстрирует навыки владения методами проведения аудита и контроллинга персонала.
Владеет: - методами экономического и статистического анализа трудовых показателей, методами бюджетирования затрат на персонал.	1 этап формирования	Перечисляет методы экономического и статистического анализа трудовых показателей и методы бюджетирования затрат на персонал.
	2 этап формирования	Предлагает пути совершенствования методов анализа трудовых показателей и бюджетирования затрат на персонал.

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

### **9.6.1 Примерный перечень контрольных вопросов для проведения устного опроса**

1. Что предполагает реализация операционной функции организации?
2. Что включает в себя стратегическая функция операционного менеджмента?
3. Задачи финансовой функции организации.
4. Что такое треугольник сервиса?
5. Стратегия оказания услуг.
6. Классификация организаций сферы обслуживания
7. Классификация операций по основным функциональным подсистемам.
8. Классификация операций в зависимости от стадии изготовления продукции и по типу производства.
9. Классификация операций по признакам выполнения и в зависимости от сложности
10. Классификация операций по временному параметру и степени автоматизации.
11. Определение и примеры главной операционной функции организации.

12. Типовые элементы бизнес-процесса.
13. Место операционной стратегии в корпоративной стратегии организации.
14. Общая характеристика операционной стратегии.
15. Влияние фактора времени на иные приоритеты операционной стратегии.
16. Содержание понятия «гибкость операционной системы».
17. Цена и доступность продукции и услуг.
18. Жизненный цикл товара.
19. Действия при уравнивании сфер производства и услуг.
20. Корпоративные информационные системы их назначение.
21. Основные и вспомогательные бизнес-процессы в авиакомпании.
22. Система сервиса при создании авиатранспортной услуги.
23. Договорные отношения при организации продажи авиабилетов.
24. Роль ТКП и BSP в организации продажи авиаперевозок.
25. Маркетинговая система управления коммерческой деятельностью авиакомпании.
26. Слагаемые коммерческой политики авиакомпании.
27. Структура ресурсов авиакомпании.
28. Определение конъюнктуры рынка воздушных перевозок.
29. Основные и вспомогательные бизнес-процессы в аэропорту.
30. Формирование сервисной составляющей услуг аэропорта.
31. Авиационная деятельность главного оператора аэропорта формирование дохода от этого вида деятельности.
32. Неавиационная деятельность главного оператора аэропорта формирование дохода от этого вида деятельности.
33. Состав стандартного соглашения о наземном обслуживании.
34. Раскройте понятие «groundhandling»

### **9.6.2 Примерный перечень тем для докладов**

1. Важность финансовой функции.
2. С каким видом ресурсов связана финансовая функция организации.
3. Возможности влияния на негативные особенности услуг.
4. Проявление свойств услуг в гражданской авиации.
5. Принципиальные отличия, используемые при классификации.
6. Возможные альтернативы классификации операций
7. Общая схема бизнес-процессов в системе воздушного транспорта.
8. Порядок формирования управляющего воздействия в системе воздушного транспорта
9. Внешние факторы в системе PEST-анализа
10. Внешние факторы, влияющие на формирование маршрутной сети авиакомпании.
11. Побудительные мотивы для открытия новой воздушной линии

12. Возможные ограничения, способные изменить выбор операционной стратегии.
13. Виды тарифов, используемые авиакомпаниями.
14. Понятие эластичности прося
15. Факторы, определяющие качество авиатранспортной услуги.
16. Пропуская способность аэропорта, элементы для её расчета.
17. Отличие ограничений в пропускной способности на вылет и прибытие.
18. DCS – системы, их назначения и разновидности.
19. Документы, регламентирующие порядок запроса слотов
20. Форма телеграммы-запроса слота
21. Электронные услуги, применяемые в обслуживании пассажиров.
22. Форма суточного плана главного оператора аэропорта и отличия формы плана по его службам.
23. Документы, регламентирующие расчет пропускной способности аэропорта.
24. Назначение центра управления полетами в авиакомпании
25. Виды рейсов в зависимости от маршрутной принадлежности.
26. Особенности обслуживания воздушных судов в зависимости от их типа.
27. Конкретизация видов ресурсов применительно к авиакомпании.
28. Принципы оптимизации сетевого графика.
29. Возможности табличного процессора при составлении и оптимизации сетевого графика.
30. Ресурсная база для операционной деятельности аэропорта.
31. Ограничения и зависимости их представление в диаграмме Ганта.
32. Возможности табличного процессора при построении диаграммы Ганта.
33. Общие правила и требования международных норм при выполнении полетов в гражданской авиации.
34. Понятие сбойной ситуации
35. Принципы построения временного расписания движения воздушных судов при сбойной ситуации.

### **9.6.3 Содержание тестов для текущего контроля**

Вопрос 1

Различают следующие функции организации:

- 1) маркетинговая;
- 2) производственная;
- 3) финансовая;
- 4) сбытовая;
- 5) операционная;

Вопрос 2

Различают следующие функции организации:



- 1) оперативные;
- 2) многомерные;
- 3) ретроспективные;
- 4) тактические;
- 5) стратегические;

Вопрос 3

По признакам выполнения управленческие операции подразделяются на:

- 1) государственные управленческие операции;
- 2) выполняемые субъектом управления;
- 3) директивные;
- 4) выполняемые объектом управления;

Вопрос 4

По сложности и количеству выполняемых действий управленческие операции подразделяются на:

- 1) мегасистемные;
- 2) простые;
- 3) метасистемные;
- 4) сложные;
- 5) производственные;

Вопрос 5

Управленческие операции классифицируются по:

- 1) важности стоящих задач;
- 2) основным функциональным областям;
- 3) условиям выполнения;

Вопрос 6

Управленческие операции классифицируются по:

- 1) временному параметру;
- 2) степени важности для экономики;
- 3) степени автоматизации;

Вопрос 7

Управленческие операции классифицируются по:

- 1) сложности и количеству выполняемых действий;
- 2) типу производства;
- 3) принадлежности к отрасли;

Вопрос 8

Главная операционная функция организации это:

- 1) видение перспектив организации;
- 2) реализация миссии организации;
- 3) то, на чем сосредоточена деятельность организации;

Вопрос 9

Операционная система организации НЕ содержит в своем составе:

- 1) обеспечивающей подсистемы;
- 2) маркетинговой подсистемы;
- 3) перерабатывающей подсистемы;

- 4) сбытовой подсистемы;
- 5) управляющей подсистемы;

Вопрос 10

В рамках операционной системы бизнес-процессы организации классифицируются по следующим группам:

- 1) логистические;
- 2) основные;
- 3) нормотворческие;
- 4) управляющие;
- 5) обеспечивающие;

Вопрос 11

Выбор главной операционной функции может быть сделан на основе:

- 1) наличия выраженной цели организации, приносящей устойчивый доход;
- 2) наличия сформулированной миссии организации;
- 3) стратегического видения значимости коммерчески невыгодной в настоящее время цели организации;

Вопрос 12

Операционная система включает в себя следующие составляющие:

- 1) элементы процесса труда;
- 2) готовая продукция;
- 3) технология;
- 4) инфраструктура;
- 5) финансы;

Вопрос 13

Внутренние факторы, воздействующие на операционную стратегию:

- 1) местоположения организации;
- 2) финансовые факторы;
- 3) технологические факторы;
- 4) экономические факторы;

Вопрос 14

Внешние факторы, воздействующие на операционную стратегию:

- 1) факторы конкуренции;
- 2) рыночные факторы;
- 3) финансовые факторы;
- 4) экономические факторы;
- 5) производственные мощности;

Вопрос 15

Приоритеты операционных стратегий:

- 1) развитие качества продукции и услуг;
- 2) развитие гибкости операционной системы;
- 3) увеличение доли рынка;
- 4) минимизация затрат;

Вопрос 16

Классификация производственной мощности по видам предусматривает наличие следующих мощностей:

- 1) проектная;
- 2) плановая;
- 3) перспективная;
- 4) текущая;
- 5) резервная;

Вопрос 17

Жизненный цикл товара содержит:

- 1) 4 основных этапа;
- 2) 3 основных этапа
- 3) 6 основных этапов

Вопрос 18

Различают следующие типы производств

- 1) уникальное
- 2) единичное;
- 3) типовое
- 4) серийное;
- 5) индивидуальное
- 6) поточное;

Вопрос 19

Что из нижеперечисленного НЕ влияет на обеспечение доступности продукции или услуг:

- 1) номенклатура и ассортимент;
- 2) качество продукции и услуг;
- 3) объем рынка продукции и услуг;
- 4) размещение производственных мощностей;
- 5) объем производства;

Вопрос 20

Какие факторы формируют ожидаемую услугу:

- 1) опыт;
- 2) конъюнктура рынка;
- 3) молва;
- 4) каналы сбыта;
- 5) потребности;
- 6) реклама;

Вопрос 21

Что определяет полную стоимость авиабилета:

- 1) тариф;
- 2) топливный сбор;
- 3) страховка
- 4) таксы;
- 5) агентские сборы;

Вопрос 22

Виды авиационных тарифов:

- 1) рекламные;
- 2) опубликованные;
- 3) экскурсионные;
- 4) нормальные;
- 5) специальные;

Вопрос 23

Пенсионный тариф относится к группе

- 1) опубликованных тарифов;
- 2) нормальных тарифов;
- 3) специальных тарифов;

Вопрос 24

Экскрсионный тариф относится к группе

- 1) специальных тарифов;
- 2) нормальных тарифов;
- 3) конфиденциальных тарифов;
- 4) опубликованных тарифов;

Вопрос 24

Какой из тарифов больше в денежном выражении

- 1) нормальный;
- 2) опубликованный;
- 3) конфиденциальный;
- 4) специальный;

Вопрос 25

Условие применения тарифа «refund» – это:

- 1) возможность оформления перевозки с открытой датой;
- 2) правила перехода к более высокому тарифу;
- 3) правила изменения даты вылета на обратном пути;
- 4) правила полного или частичного возврата стоимости авиабилета;

Вопрос 26

Условие применения тарифа «upgrade» – это:

- 1) правила изменения даты вылета на обратном пути;
- 2) правила полного или частичного возврата стоимости авиабилета;
- 3) правила перехода к более высокому тарифу;
- 4) возможность оформления перевозки с открытой датой;

Вопрос 27

Структура соглашения АНМ 801 состоит из:

- 1) 3 основных документов;
- 2) 5 основных документов;
- 3) 4 основных документов;

Вопрос 28

Основное соглашение стандартного договора на наземное обслуживание состоит из:

- 1) 11 статей;
- 2) 9 статей;
- 3) 12 статей;

Вопрос 29

Приложение «А» – наземное обслуживание состоит из:

- 1) 10 разделов;
- 2) 8 разделов;
- 3) 5 разделов;

Вопрос 30

Приложение «В» местоположение, согласование услуги и тарифы состоит из:

- 1) 11 параграфов;
- 2) 8 параграфов;
- 3) 5 параграфов;

Вопрос 31

Форма технического обслуживания «dailycheck» выполняется:

- 1) один раз в неделю;
- 2) перед каждым вылетом воздушного судна;
- 3) ежедневно;

Вопрос 32

Какая форма технического обслуживания выполняется при налете воздушным судном 500 часов

- 1) B-check;
- 2) C-check;
- 3) A-check;

Вопрос 33

Какой документ регламентирует допуск к выполнению наземного обслуживания воздушных судов в аэропортах РФ

- 1) никакой;
- 2) приказ ФАС от 30.10.98 г. №342;
- 3) ФАП «Сертификационные требования к организациям, осуществляющим деятельность по организационному обеспечению полетов воздушных судов (ОООП)»;

Вопрос 34

Задачи хендлинговой компании:

- 1) организации комплексного наземного обслуживания авиаперевозчиков и сопутствующих услуг в аэропортовом комплексе;
- 2) повышения качества оказываемых аэропортовых услуг и доведения их до уровня мировых стандартов;
- 3) работы в качестве агента, производящего реализацию всего комплекса аэропортовых услуг;

Вопрос 35

Существуют следующие виды хендлинга

- 1) аэропортовый;
- 2) внеаэропортовый;
- 3) гостиничный;
- 4) аэровокзальный;

Вопрос 36

Какой из видов технического обслуживания воздушных судов наиболее трудоемкий:

- 1) A-check;
- 2) B-check;
- 3) D-check;
- 4) C-check;

Вопрос 37

Какой из видов оперативного технического обслуживания наиболее продолжительный:

- 1) Transit check;
- 2) Daily check;
- 3) Weekly check;

Вопрос 38

Что такое плановый период при подготовке расписания:

- 1) период подачи заявок на выполнение рейсов;
- 2) период подготовки заявок на выполнение рейсов;
- 3) период, в который осуществляются процедуры формирования, утверждения и опубликования расписания;

Вопрос 39

Что такое оперативный период при подготовке расписания:

- 1) период осуществляются процедуры формирования, утверждения и опубликования расписания;
- 2) период окончательного формирования расписания;
- 3) период осуществляется изменение (корректировка) расписания;

Вопрос 40

Когда начинается действие летнего и зимнего сезона расписания

- 1) летний с 1 апреля по 30 сентября;
- 2) зимний с 1 сентября по 28 февраля;
- 3) летний – последнее воскресенье марта и оканчивается в субботу перед последним воскресеньем октября;
- 4) зимний – последнее воскресенье октября и оканчивается в субботу перед последним воскресеньем марта;
- 5) зимний – с 1 сентября;
- 6) летний – с 1 марта.

#### **9.6.4 Примерный перечень вопросов для проведения промежуточного контроля в форме зачета с оценкой**

1. Что предполагает реализация операционной функции организации?
2. Что включает в себя стратегическая функция операционного менеджмента?
3. Классификация организаций сферы обслуживания
4. Матрица характеристик сервисных организаций в зависимости от предоставляемых услуг.

5. Классификация операций по признакам выполнения и в зависимости от сложности
6. Классификация операций по временному параметру и степени автоматизации.
7. Определение и примеры главной операционной функции организации.
8. Типовые элементы бизнес-процесса.
9. Место операционной стратегии в корпоративной стратегии организации.
10. Общая характеристика операционной стратегии.
11. Содержание понятия «гибкость операционной системы».
12. Качество как приоритет операционной стратегии.
13. Жизненный цикл товара.
14. Действия при уравнивании сфер производства и услуг.
15. Корпоративные информационные системы их назначение.
16. Производственно-сбытовая модель поставки авиатранспортных услуг.
17. Влияние фактора времени на иные приоритеты операционной стратегии.
18. Выбор позиции при размещении производственных мощностей.
19. Номенклатура товара и его ассортимент как элемент операционной стратегии.
20. Качество бизнес-процессов, продукции и услуг.
21. Цена и доступность продукции и услуг
22. Предназначение корпоративной информационной системы «Авиакомпания».
23. Предназначение корпоративной информационной системы «Аэропорт».
24. Предназначение корпоративной информационной системы «ТАВС».
25. Предназначение корпоративной информационной системы «Авиа - топливный оператор».
26. Основные и вспомогательные бизнес-процессы в авиакомпании.
27. Система сервиса при создании авиатранспортной услуги.
28. Договорные отношения при организации продажи авиабилетов.
29. Роль ТКП и BSP в организации продажи авиаперевозок.
30. Неудовлетворенный спрос, возможности влияния на его величину.
31. Основные и вспомогательные бизнес-процессы в системе воздушного транспорта.
32. Факторы, влияющие на формирование спроса на авиаперевозки.
33. Дистрибутивные сети и их назначение.

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

Изучение дисциплины «Операционный менеджмент авиапредприятий» обучающимися организуется в виде лекций, практических занятий и самостоятельной работы. Уровень и качество знаний обучающихся оцениваются по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде зачета с оценкой.

Основными задачами лекций являются:

- ознакомление обучающихся с целями, задачами и структурой изучаемой дисциплины, 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 данной области социально-экономической деятельности.

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). 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. Также для записи текста лекции можно воспользоваться ноутбуком, или планшетом. Рекомендуется в конспекте лекций оставлять свободные места, или поля, например для того, чтобы была возможность записи необходимой информации при работе над материалами лекций.

Качественно сделанный конспект лекций поможет обучающимся в процессе самостоятельной работы, подготовке к практическим занятиям (семинарам), выполнении домашних заданий, при подготовке к сдаче зачета.

Практические занятия по дисциплине «Операционный менеджмент авиапредприятий» проводятся в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель практических занятий – закрепить теоретические знания, полученные студентами на лекции и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические умения и навыки, описанные в п. 3.

Темы практических занятий заранее сообщаются обучающимся для того, чтобы они имели возможность подготовиться и проработать соответствующие теоретические вопросы дисциплины.



На усмотрение преподавателя (или по желанию обучающегося) к доске во время практического занятия может быть приглашен обучающийся для объяснения решения задачи, кейса, доклада по вопросам темы.

Отсутствие обучающихся на занятиях или их неактивное участие на них может быть компенсировано самостоятельным выполнением дополнительных заданий и представлением их на проверку преподавателю, выставлением оценки.

Целью самостоятельной работы обучающихся при изучении учебной дисциплины «Операционный менеджмент авиапредприятий» является выработка ими навыков работы с нормативно-правовыми актами, научной и учебной литературой, другими источниками, материалами экономической и управленческой практики, а также развитие у обучающихся устойчивых способностей к самостоятельному изучению и обработке полученной информации.

В процессе самостоятельной работы обучающийся должен воспринимать, осмысливать и углублять получаемую информацию, решать практические задачи, анализировать ситуации, подготавливать доклады, выполнять домашние задания, овладевать профессионально необходимыми навыками. Самостоятельная работа обучающегося весьма многообразна и содержательна.

В процессе изучения дисциплины «Операционный менеджмент авиапредприятий» важно постоянно пополнять и расширять свои знания. Изучение рекомендованной литературы и других источников информации является важной составной частью восприятия и усвоения новых знаний. Кроме того, необходимо отметить, что, в определенном смысле, качественный уровень всей самостоятельной работы обучающегося определяется уровнем самоконтроля.

Текущий контроль знаний студентов осуществляется в следующих формах:

- по итогам работы на практических занятиях;
- итоги тестирования;
- выполнение самостоятельной работы.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.03 «Управление персоналом».

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 20 «Менеджмента» 14 января 2017 г., протокол № 4.

Разработчики:

к.т.н.

 Жуков В.Е.

*(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы разработчиков)*

Заведующий кафедрой № 20 «Менеджмента»:

к.т.н., доцент

 Маслаков В.П.

*(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы руководителя ОПОП ВО)*

Программа согласована:

Руководитель ОПОП ВО:

к.э.н., доцент

 Иванова М.О.

*(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы руководителя ОПОП ВО)*

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методического совета Университета 15 февраля 2017 г., протокол № 5.

С изменениями и дополнениями от 30 августа 2017 г., протокол № 10 (в соответствии с Приказом Министерства образования и науки РФ 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»).