

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

УТВЕРЖДАЮ



Первый проректор-проректор по
учебной работе

Н.Н. Сухих

Сухих 2017 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**ТИПЫ БИЗНЕС ПРОЦЕССОВ ОРГАНИЗАЦИЙ
ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА**

Направление подготовки:

42.03.01 Реклама и связи с общественностью

Направленность программы (профиль)

Реклама и связи с общественностью в авиабизнесе

Квалификация (степень) выпускника:

бакалавр

Форма обучения:

очная

Санкт-Петербург
2017

1 Цели освоения дисциплины

Целью дисциплины «Типы бизнес-процессов организаций воздушного транспорта» является формирование у студентов общего представления о типах бизнес-процессов в авиапредприятиях.

В процессе проведения занятий по курсу рекомендуется сочетать практические занятия и обсуждение теоретического материала с активными формами, играми.

Задачами освоения дисциплины являются:

- формирование знаний о категориях и сущности бизнес-процессов, принципов организации системы управления на предприятии на основе процессного подхода.

- приобретение умений по сбору, анализу информации о процессах на предприятии.

- овладение навыком построения блок-схемы бизнес-процессов.

Дисциплина (модуль) обеспечивает подготовку выпускника к коммуникационной, рекламно-информационной, рыночно-исследовательской и прогнозно-аналитической видам профессиональной деятельности.

2 Место дисциплины в структуре ООП ВПО

Дисциплина (модуль) «Типы бизнес-процессов организаций воздушного транспорта» представляет собой дисциплину, относящуюся к Базовой части Блока 1 Дисциплины (модули).

Дисциплина (модуль) «Типы бизнес-процессов организаций воздушного транспорта» базируется на результатах обучения, полученных при изучении дисциплин: «Экономика», «Маркетинг».

Дисциплина (модуль) «Типы бизнес-процессов организаций на воздушном транспорте» является обеспечивающей для дисциплин: «Моделирование бизнес процессов на воздушном транспорте»,

Дисциплина (модуль) изучается в 4 семестре.

3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины(модуля)

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование следующих компетенций:

Перечень и код Компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
<p>способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности (ОК-3);</p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - понятийно-категориальный аппарат дисциплины <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - собирать и анализировать информацию о бизнес-процессах протекающих на предприятии <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - современным процессным инструментарием управления экономическими системами
<p>способностью проводить маркетинговые исследования (ПК-9);</p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - принципы организации системы управления на предприятии на основе процессного подхода - критерии классификации бизнес-процессов - состав и сущности бизнес-модели предприятия <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать внешнюю и внутреннюю среду организации, выявлять ее ключевые элементы и оценивать их влияние на организацию - ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией процессного подхода в организации <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками критического восприятия информации о бизнес-модели предприятия для составления карты бизнес-процессов
<p>способностью владеть навыками написания аналитических справок, обзоров и прогнозов (ПК-11);</p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - научные подходы к представлению информации о бизнес-процессах и методы описания бизнес-процессов <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - обобщать аналитические материалы и идентифицировать научные проблемы <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками текстового, табличного и графического представления этапов бизнес-процессов в свободной нотации

	- навыками написания аналитических справок, обзоров и прогнозов;
--	--

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 академических часа.

Наименование	Всего часов	Семестры
		4
Общая трудоемкость дисциплины	108	108
Контактная работа:	34,5	34,5
Лекции	16	16
Практические занятия	16	16
Семинары	-	-
Лабораторные работы	-	-
Курсовой проект (работа)	-	-
Самостоятельная работа студента	40	40
Контрольные работы	-	-
В том числе контактная работа	-	-
Промежуточная аттестация	36	36
контактная работа	2,5	2,5
Самостоятельная работа по подготовке к экзамену	33,5	33,5

5 Содержание дисциплины (модуля)

5.1 Соотнесения тем (разделов) дисциплины (модуля) и формируемых компетенций

Разделы, темы дисциплины	Количество часов	Компетенции				Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОК-3	ПК-9	ПК-11			
ТЕМА 1. Понятие, сущность и основные типы бизнес-процессов.	10	+	+	+		ВК Л, ПЗ, СРС	УО, ПАР
ТЕМА 2. Методы описания бизнес-процессов.	10	+	+	+		Л, ПЗ, СРС	УО, ПАР
ТЕМА 3. Основные (операционные) процессы.	14	+	+	+		Л, ПЗ, СРС	УО, ПАР
ТЕМА 4. Обеспечивающие (вспомогательные) процессы.	16	+	+	+		Л, ПЗ, СРС	УО, ПАР
ТЕМА 5. Процессы управления.	12	+	+	+		Л, ПЗ, СРС	УО, ПАР
ТЕМА 6. Процессы развития.	10	+	+	+		Л, ПЗ, СРС	УО, ПАР
Итого по дисциплине	72						
Промежуточная аттестация	36						
Всего по дисциплине (модулю)	108						

Примечания: Л – лекция, ПЗ – практическое занятие, СРС – самостоятельная работа студента, ВК – входной контроль, УО – устный опрос, ПАР- письменная аудиторная работа

5.2 Темы (разделы) дисциплины (модуля) и виды занятий

Наименование темы (раздела) дисциплины (модуля)	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
ТЕМА 1. Понятие, сущность и основные типы бизнес-процессов.	2	2			6		10
ТЕМА 2. Методы описания бизнес-процессов.	2	2			6		10
ТЕМА 3. Основные (операционные) процессы.	4	4			6		14
ТЕМА 4. Обеспечивающие (вспомогательные) процессы.	4	4			8		16
ТЕМА 5. Процессы управления.	2	2			8		12
ТЕМА 6. Процессы развития.	2	2			6		10
Итого за семестр	18	18			40		72
Промежуточная аттестация							36
Всего по дисциплине (модулю)	18	18			40		108

5.3. Содержание разделов дисциплины

ТЕМА 1. Понятие, сущность и основные типы бизнес-процессов.

Характеристики бизнеса как система, его свойства и участники. Понятие и структура бизнес-модели предприятия. Функциональная модель бизнеса. Этапы внедрения процессного подхода в организации. Виды и типы бизнес-процессов.

ТЕМА 2. Методы описания бизнес-процессов.

Способы представления информации о бизнес-процессах, их плюсы и минусы: текстовое описание. оперограмма, графическое описание (свободная и формализованная нотация). Стандарты графического описания бизнес-процессов. Алгоритм моделирования бизнес-процессов. Технология SIPOC.

ТЕМА 3. Основные (операционные) процессы.

Понятие и виды операционных бизнес-процессов. Производственные процессы. Сбытовые процессы. Маркетинговые процессы. Процессы снабжения. Виды внешних клиентов на ВТ.

ТЕМА 4. Обеспечивающие (вспомогательные) процессы.

Понятие и виды обеспечивающих бизнес-процессов. Кадровое обеспечение. Информационно-техническое обеспечение. Административно-хозяйственное обеспечение. Финансовый и бухгалтерский учет. Юридическое обеспечение. Делопроизводство и документооборот. Безопасность на ВТ.

ТЕМА 5. Процессы управления.

Понятие и виды управляющих бизнес-процессов.. Функции, методы и принципы управления. Стратегическое, тактическое и оперативное управление. Управление конкурентоспособностью и качеством продукции авиационного бизнеса.

ТЕМА 6. Процессы развития.

Понятие и виды развивающих бизнес-процессов и инноваций. Цикл Деминга-Шухарта. Подходы, применяемые для создания и улучшения бизнес-процессов. Характеристики и показатели бизнес-процессов.

5.4 Практические занятия (семинары)

Номер темы дисциплины ины (модуля)	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудо- емкость (часы)
1	Практическое занятие № 1. Преимущества и недостатки процессного и функционального подхода к управлению авиапредприятием. Построение функциональной модели бизнеса и воронки продаж.	2
2	Практическое занятие № 2. Построение карты бизнес-процессов верхнего уровня.	2
3	Практическое занятие № 3 Исследование операционной деятельности предприятий авиационного бизнеса.	2
3	Практическое занятие № 4. Построение логической блок-схем производственных, сбытовых, маркетинговых процессов и процессов снабжения на предприятиях ВТ.	2
4	Практическое занятие №5. Построение карты обеспечивающих бизнес-процессов для авиапредприятия. Распределение функциональных ролей в бизнес-процессах.	2
4	Практическое занятие №6. Аутсорсинг обеспечивающих бизнес-процессов. Анализ и поиск контрагентов для авиапредприятия.	2
5	Практическое занятие № 7. Изучение основных факторов конкурентоспособности авиапредприятия. Качество и стандартизация в авиационном бизнесе.	2
6	Практическое занятие №8. Проекты и инвестиционная деятельность в авиационном бизнесе.	2
	Итого за семестр	16

Номер темы дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудо- емкость (часы)
	Итого по дисциплине (модулю)	16

5.5 Лабораторный практикум

Не предусмотрен.

5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины (модуля)	Виды самостоятельной работы	Трудо- емкость (часы)
1	1.Изучение теоретического материала по теме «Понятие, сущность и основные типы бизнес-процессов», работа с конспектом лекций и рекомендуемой литературой: [1,2,3]. 2. Выполнение индивидуальных заданий к практическим занятиям (сбор информации об авиапредприятиях) 3. Подготовка к устному и письменному опросу.	7
2	1.Изучение теоретического материала «Методы описания бизнес-процессов», работа с конспектом лекций и рекомендуемой литературой: [1,2,3]. 2. Выполнение индивидуальных заданий к практическим занятиям (сбор информации об основных этапах процессов верхнего уровня) 3. Подготовка к устному и письменному опросу.	6
3	1.Изучение теоретического материала по теме «Основные (операционные) процессы», работа с конспектом лекций и рекомендуемой литературой: [1,2,3,4]. 2. Выполнение индивидуальных заданий к практическим занятиям 3. Подготовка к устному и письменному опросу.	6

Номер темы дисциплины (модуля)	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
4	1.Изучение теоретического материала по теме «Обеспечивающие (вспомогательные) процессы» , работа с конспектом лекций и рекомендуемой литературой: [1,2,3,6]. 2. Выполнение индивидуальных заданий к практическим занятиям 3. Подготовка к устному и письменному опросу.	8
5	1.Изучение теоретического материала по теме «Процессы управления», работа с конспектом лекций и рекомендуемой литературой: [1,2,3,5]. 2. Выполнение индивидуальных заданий к практическим занятиям 3. Подготовка к устному и письменному опросу.	8
6	1.Изучение теоретического материала по теме «Процессы развития», работа с конспектом лекций и рекомендуемой литературой: [1,2,3,4]. 2. Выполнение индивидуальных заданий к практическим занятиям 3. Подготовка к устному и письменному опросу.	6
	Итого за семестр	40
	Итого по дисциплине (модулю)	40

5.7 Курсовые работы

Курсовые работы (проекты) учебным планом не предусмотрены.

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1 Варзунов, А.В. **Анализ и управление бизнес-процессами** [Электронный ресурс]: учебное пособие / А.В. Варзунов, Е.К. Торосян, Л.П. Сажнева. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург : НИУ ИТМО, 2016.

— 112 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/91384>, свободный (дата обращения: 16.01.2017).

2 Джестон, Д. **Управление бизнес-процессами**: Практическое руководство по успешной реализации проектов [Электронный ресурс] : руководство / Д. Джестон, Й. Нелис ; пер. В. Агапов. — Электрон. дан. — Москва : Альпина Паблишер, 2016. — 644 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/87943>, свободный (дата обращения: 16.01.2017).

3 Ротер, М. **Учитесь видеть бизнес-процессы**: Построение карт потоков создания ценности [Электронный ресурс] / М. Ротер, Д. Шук ; пер. Г. Муравьева. — Электрон. дан. — Москва : Альпина Паблишер, 2016. — 136 с. ISBN: 978-5-9614-5266-2 — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/87939> свободный, (дата обращения: 16.01.2017).

б) дополнительная литература

4 Зенченко, И.В. **Управление бизнес-процессами** [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / И.В. Зенченко. — Электрон. дан. — Москва : ФЛИНТА, 2017. — 117 с. ISBN: 978-5-9765-3412-4

— Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/97141>, свободный (дата обращения: 16.01.2017).

5 Кельчевская, Н.Р. **Бизнес-процессы промышленного предприятия** [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.Р. Кельчевская, С.А. Сироткин, И.С. Пелымская, Г.В. Исмагилова ; под ред. Н. Р. Кельчевской. — Электрон. дан. — Екатеринбург : УрФУ, 2016. — 339 с. ISBN: 978-5-7996-1824-7 — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/98747>, свободный (дата обращения: 16.01.2017).

6 Олехнович, С.А. **Организация и управление бизнес-процессами** [Электронный ресурс] : учебное пособие / С.А. Олехнович. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург : НИУ ИТМО, 2016. — 165 с. —

Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/91393>, свободный (дата обращения: 30.01.2017).

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

7 Гагарский, В. А. **Бизнес-процессы: основные понятия** [Электронный ресурс] / В. А. Гагарский. [Текст] – 2013. – Режим доступа: http://www.elitarium.ru/2013/02/08/biznes_processy_osnovnye_ponjatija.html, свободный (дата обращения: 16.01.2017).

8 Риб, С. И. **Различные подходы к выделению и описанию бизнес-процессов** [Электронный ресурс] [Текст] / С. И. Риб, И. В. Кремлева. – 2004. – Режим доступа: <http://www.betec.ru/index.php?id=06&sid=50>, свободный (дата обращения: 16.01.2017).

9 Ковалев, С. М. **Технология структуризации и описания организации – шаг за шагом** [Электронный ресурс] [Текст] / С. М. Ковалев, В. М. Ковалев.–2004.–Режимдоступа: <http://www.betec.ru/index.php?id=36&sid=03>, свободный (дата обращения: 16.01.2017).

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

10 **Единое окно доступа к образовательным ресурсам** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://window.edu.ru>, свободный (дата обращения: 16.01.2017).

11 **Консультант Плюс** [Электронный ресурс]: официальный сайт компании Консультант Плюс. — Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>, свободный (дата обращения: 16.01.2017).

12 **Электронная библиотека научных публикаций «eLIBRARY.RU»** [Электронный ресурс] — Режим доступа: <http://elibrary.ru/>, свободный (дата обращения: 16.01.2017).

13 **Научно-информационное пространство Соционет** [Электронный ресурс] — Режим доступа: <https://socionet.ru/>, свободный (дата обращения: 16.01.2017).

14 **Федеральный образовательный портал ЭСМ** [Электронный ресурс] — Режим доступа: <http://ecsocman.hse.ru/>, свободный (дата обращения: 16.01.2017).

15 **Программа для ЭВМ "Мегаплан"**. Класс ПО: Системы управления проектами, исследованиями, разработкой, проектированием и внедрением, Системы управления процессами организации

16 **1С-Битрикс24 (Компания)**. Класс ПО: Офисные приложения, Системы управления проектами, исследованиями, разработкой, проектированием и внедрением, Системы сбора, хранения, обработки, анализа, моделирования и визуализации массивов данных

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Типы бизнес процессов организаци й воздушного транспорта	526 - «Аудитория автоматизированных систем бронирования и продаж авиационных услуг»	- компьютер «Алкор» – 12 шт. - ноутбук HP – 1 шт, Itelcore. - монитор LG - 11 шт. монитор Hyundai - 1 шт. - проводная мышь Lgitech (оснащены все компьютеры). - проектор «Mitsubishi» - 1 шт. - колонки (оснащены все компьютеры)	Windows XP Professional 082 RAMEC-VS Microsoft Windows Office Professional 2003 Kaspersky Anti-virus Тренировочные материалы Amadeus Selling Platform Connect (договор LED5498) – 12 шт.
	535 - «Лаборатория автоматизированного обучения»	- компьютер RAMEC – 13 шт. - проводная мышь Lgitech (оснащены все компьютеры). - монитор LG – 13 шт. - проектор «CANON»	Windows XP Professional 082 RAMEC-VS Microsoft Windows Office Professional 2003 Kaspersky Anti-

		- 1 шт. - колонки (оснащены все компьютеры).	virus
--	--	--	-------

8. Образовательные технологии

Дисциплина «Типы бизнес-процессов организаций на воздушном транспорте» предполагает использование следующих образовательных технологий: входной контроль, лекции, практические занятия и самостоятельная работа студента.

Входной контроль проводится преподавателем в начале изучения дисциплины с целью коррекции процесса усвоения студентами дидактических единиц. Он осуществляется по вопросам дисциплин: «Экономика», «Маркетинг», «Управление коммерческой деятельностью и авиационным бизнесом».

Традиционная лекция составляет основу теоретического обучения в рамках дисциплины и направлена на систематизированное изложение накопленных и актуальных научных знаний. Лекция предназначена для раскрытия состояния и перспектив дисциплины «Типы бизнес-процессов организаций на воздушном транспорте» в современных условиях. На лекции концентрируется внимание обучающихся на наиболее сложных вопросах, стимулируется познавательная деятельность студентов.

Ведущим методом в лекции выступает устное изложение учебного материала, который сопровождается одновременной демонстрацией слайдов, созданных в программе PowerPoint, при необходимости привлекаются открытые Интернет-ресурсы и дополнительные журналы по социологии.

Практические занятия по дисциплине проводятся в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель практических занятий – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов

рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки дисциплины «Типы бизнес-процессов организаций на воздушном транспорте».

Практическое занятие строится следующим образом:

1. Вводное слово (цели занятия, основные вопросы, которые должны быть рассмотрены).
2. Устный или письменный опрос.
3. Решение 1-2 типовых задач у доски.
4. Самостоятельное решение задач.
5. Разбор типовых ошибок при решении (в конце текущего занятия или в начале следующего).

Самостоятельная работа студента (обучающегося) является составной частью учебной работы. Ее основной целью является формирование навыка самостоятельного приобретения знаний по некоторым не особо сложным вопросам теоретического курса, закрепление и углубление полученных знаний, самостоятельная работа со справочниками, периодическими изданиями, в том числе находящимися в глобальных компьютерных сетях. Самостоятельная работа подразумевает выполнение учебных заданий и подготовка ответов на вопросы.

В рамках изучения дисциплины «Типы бизнес-процессов организаций на воздушном транспорте» предполагается использовать в качестве информационных технологий среду MSOffice: Word 2007, Excel 2007, PowerPoint 2007.

9 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины (модуля)

Фонд оценочных средств дисциплины «Типы бизнес-процессов организаций на воздушном транспорте» представляет собой комплекс

методических и контрольных измерительных материалов, предназначенных для определения качества результатов обучения и уровня сформированности компетенций обучающихся в ходе освоения данной дисциплины. В свою очередь, задачами использования фонда оценочных средств являются осуществление как текущего контроля успеваемости студентов, так и промежуточной аттестации в форме экзамена. Фонд оценочных средств дисциплины «Типы бизнес-процессов организаций на воздушном транспорте» включает: устные опросы, письменную аудиторную работу

Устный опрос проводится на практических занятиях в течение не более 10 минут с целью контроля усвоения теоретического материала, излагаемого на лекции. Перечень вопросов определяется уровнем подготовки учебной группы, а также индивидуальными особенностями обучающихся.

Письменная аудиторная работа включает творческие задания – частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Может выполняться в индивидуальном порядке и группой обучающихся; разноуровневые задачи и задания; **репродуктивного** уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины; **реконструктивного** уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей; **творческого** уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в виде экзамена в 4 семестре. Экзамен позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Экзамен предполагает ответ

на теоретические вопросы из перечня вопросов, вынесенных на экзамен. К моменту сдачи экзамена 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 оценка текущего контроля успеваемости и знаний студентов

4 семестр

Тема /вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Приме чание
	ми нимальн ое значени е	м аксима льное значен ие		
<i>Контактные виды занятий</i>				
<i>Аудиторные занятия</i>				
Тема 1.				
Лекция №1	2	4		
Практическое занятие №1	3	4		
Тема 2.				
Лекция №2	2	4		
Практическое занятие №2	3	4		
Тема 3.				
Лекция № 3.	2	4		
Практическое занятие №3	3	6		
Лекция № 4	2	4		
Практическое занятие №4	3	6		
Тема 4.				
Лекция № 5.	2	4		

Тема /вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый	Количество баллов		Срок контроля (порядковый)	Приме чание
Практическое занятие №5	3	6		
Лекция № 6.	2	4		
Практическое занятие №6	4	6		
Тема 5.				
Лекция № 7	2	4		
Практическое занятие №7	4	5		
Тема 6	2			
Лекция № 8	2	4		
Практическое занятие №8	4	6		
Итого по обязательным видам занятий:	45	70		
Экзамен	15	30		
Итого по дисциплине:	60	100		
Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку по 5-ти балльной «академической» шкале				
Количество баллов по БРС		Оценка (по 5-ти балльной «академической» шкале)		
90 и более		5 – «отлично»		
70÷89		4 – «хорошо»		
60÷69		3 – «удовлетворительно»		
менее 60		2 – «неудовлетворительно»		

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

В процессе преподавания дисциплины «Типы бизнес-процессов организаций на воздушном транспорте» для текущей аттестации обучающихся используются следующие формы:

- письменные и устные опросы.

По итогам освоения дисциплины проводится промежуточная аттестация обучающихся в форме экзамена.

Основными документами, регламентирующими порядок организации и проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов, обучающихся в СПбГУГА являются: Устав СПбГУ ГА, учебная

программа по соответствующему направлению подготовки бакалавров, Положение о балльно-рейтинговой системе оценки знаний и обеспечения качества учебного процесса в СПбГУГА.

На первом занятии преподаватель доводит до сведения обучающихся график текущего контроля освоения дисциплины и критерии оценки знаний при текущем контроле успеваемости, а также сроки и условия промежуточной аттестации.

Реализацию непрерывного контроля знаний согласно графику преподаватель осуществляет за счет часов, предусмотренных нормами времени на проверку различного рода письменных работ, проведение консультаций и пр.

Показателями, характеризующими текущую учебную работу студентов, являются:

- активность посещения занятий и работы на занятиях;
- результаты опросов;

Сроки промежуточной аттестации определяются графиком учебного процесса. По дисциплине «Типы бизнес-процессов организаций на воздушном транспорте» предусмотрен экзамен.

9.3 Темы курсовых работ (проектов) по дисциплине (модулю)

Написание курсовых работ (проектов) учебным планом не предусмотрено.

9.4 Контрольные вопросы для проведения входного контроля остаточных знаний по обеспечивающим дисциплинам (модулям)

1. Механизм рыночного регулирования спроса и предложения на транспорте.
2. Специфика транспортных услуг как товара и их учет в маркетинге.
3. Характеристика потребителей транспорта и методы их исследования.
4. Стратегии маркетинга предприятий при различных рыночных условиях.
5. Характеристики рынка транспортных услуг, внешние и внутренние факторы.
6. Сегментация рынка и рыночные "ниши".
7. Конкуренция и ее оценка в маркетинге предприятий.
8. Ценовая политика и управление доходами.
9. Программа маркетинга в бизнес - плане предприятия.
10. Организация сбыта транспортных услуг.
11. Конкурентоспособность предприятия и качество продукции.
12. Инновации в маркетинге предприятия с учетом жизненного цикла товаров.
13. Организация управления маркетингом в предприятии и кадровая политика.
14. Реклама и внешние связи предприятия.

15. Социально - этические вопросы маркетинга и права потребителей.
16. Управление маркетингом в авиакомпаниях с учетом стратегии их развития.
17. Управление маркетингом в аэропортах с учетом стратегии их развития.
18. Конкуренция авиакомпаний в сфере качества перевозок.
19. Совершенствование методов и средств продажи перевозок.
20. Неавиационная (непрофильная) деятельность в маркетинге аэропортов.
21. Исследование потребителей (пользователей) аэропортов.
22. Конкуренция аэропортов в сфере качества перевозок.

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

Критерии оценивания компетенций	Показатели оценивания компетенций	Описание шкалы оценивания
способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности (ОК-3);	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - понятийно-категориальный аппарат дисциплины <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - собирать и анализировать информацию о бизнес-процессах протекающих на предприятии <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - современным процессным инструментарием управления экономическими системами 	<p>1. Оценка «отлично» ставится обучающемуся, ответ которого содержит: глубокое знание программного материала, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой; знание концептуально-понятийного аппарата всего курса; знание монографической литературы по курсу, а также свидетельствует о способности: самостоятельно критически оценивать основные положения курса; увязывать теорию с практикой.</p>
способностью проводить маркетинговые исследования (ПК-9);	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - научные подходы к представлению информации о бизнес-процессах и методы 	<p>Оценка «отлично» не ставится в случаях систематических пропусков обучающимся семинарских и лекционных занятий по</p>

	<p>описания бизнес-процессов</p> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - обобщать аналитические материалы и идентифицировать научные проблемы <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками текстового, табличного и графического представления этапов бизнес-процессов в свободной нотации - навыками написания аналитических справок, обзоров и прогнозов; 	<p>неуважительным причинам, отсутствия активного участия на семинарских занятиях, а также неправильных ответов на дополнительные вопросы преподавателя.</p> <p>2. Оценка «хорошо» ставится обучающемуся, ответ которого свидетельствует: о полном знании материала по программе; о знании рекомендованной литературы, а также содержит в целом правильное, но не всегда точное и аргументированное изложение материала. Оценка «хорошо» не ставится в случаях пропусков обучающимся семинарских и лекционных занятий по неуважительным причинам.</p>
<p>способностью владеть навыками написания аналитических справок, обзоров и прогнозов (ПК-11);</p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - научные подходы к представлению информации о бизнес-процессах и методы описания бизнес-процессов <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - обобщать аналитические материалы и идентифицировать научные проблемы <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками текстового, табличного и графического представления этапов бизнес-процессов в свободной нотации - навыками написания 	<p>3. Оценка «удовлетворительно» ставится обучающемуся, ответ которого содержит: поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии курса; стремление логически четко построить ответ, а также свидетельствует о возможности последующего обучения.</p> <p>Оценки «неудовлетворительно» и «не зачтено» ставятся обучающемуся, имеющему существенные пробелы в</p>

	аналитических справок, обзоров и прогнозов;	знании основного материала по программе, а также допустившему принципиальные ошибки при изложении материала, которые не может исправить.
--	---	--

Характеристики шкалы оценивания приведены ниже.

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

2. При наборе менее 15 баллов – экзамен не сдан по причине недостаточного уровня знаний.

3. Экзаменационная оценка выставляется как сумма набранных баллов за ответы на вопросы билета и за решение задачи.

4. Ответы на вопросы билета оцениваются следующим образом:

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

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

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

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

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

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

– *7 баллов*: ответ хороший (достаточное знание материала), но требовались наводящие вопросы, студент демонстрирует систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы;

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

– 9 баллов: систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы; студент демонстрирует способность самостоятельно и творчески решать сложные проблемы в нестандартной ситуации в рамках учебной программы;

– 10 баллов: ответ на вопрос полный, не было необходимости в дополнительных (наводящих вопросах); студент демонстрирует систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы, а также по основным вопросам, выходящим за ее пределы.

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

9.6.1 Примерные теоретические вопросы

ТЕМА 1. Понятие, сущность и основные типы бизнес-процессов.

1. Характеристики бизнеса как система, его свойства и участники.
2. Понятие бизнес-модели предприятия.
3. Функциональная модель бизнеса.
4. Этапы внедрения процессного подхода в организации.
5. Виды и типы бизнес-процессов.

ТЕМА 2. Методы описания бизнес-процессов.

1. Способы представления информации о бизнес-процессах, их плюсы и минусы: текстовое описание. оперограмма, графическое описание (свободная и формализованная нотация).
2. Стандарты графического описания бизнес-процессов.
3. Алгоритм моделирования бизнес-процессов, технология SIPOC.

ТЕМА 3. Основные (операционные) процессы.

1. Понятие и виды операционных бизнес-процессов.
2. Производственные процессы.
3. Сбытовые процессы.
4. Маркетинговые процессы.
5. Процессы снабжения.
6. Виды внешних клиентов на ВТ.

ТЕМА 4. Обеспечивающие (вспомогательные) процессы.

1. Понятие и виды обеспечивающих бизнес-процессов.
2. Кадровое обеспечение.
3. Информационно-техническое обеспечение.
4. Административно-хозяйственное обеспечение.
5. Финансовый и бухгалтерский учет.

6. Юридическое обеспечение.
7. Делопроизводство и документооборот.
8. Безопасность на ВТ (СУБП).

ТЕМА 5. Процессы управления.

1. Понятие и виды управляющих бизнес-процессов.
2. Функции, методы и принципы управления.
3. Стратегическое, тактическое и оперативное управление.
4. Управление конкурентоспособностью и качеством продукции авиационного бизнеса.

ТЕМА 6. Процессы развития.

1. Понятие и виды развивающих бизнес-процессов и инноваций.
2. Типология ценных бумаг
3. Цикл Деминга-Шухарта.
4. Подходы, применяемые для создания и улучшения бизнес-процессов.
5. Характеристики бизнес-процессов.

9.6.2 Примерные практические задания

ЗАДАНИЕ 1. Составьте схему процесса «Увольнение сотрудника с этапа написания заявления до этапа оформления и выдачи трудовой книжки» в свободной нотации, с обозначением ответственных за выполнение каждого этапа процесса.

ЗАДАНИЕ 2. Составьте схему процесса «Предоставление неоплаченного отпуска с этапа написания заявления сотрудником до этапа подписи приказа на отпуск инициатором» в следующей табличной форме:

№ действия	Входящее событие	Наименование действия	Документ / информация	Исполнитель	Исходящее событие	№ след. действия

9.6.3 Примерный перечень вопросов к экзамену

1. Суть процессного управления и структура бизнес-модели предприятия. *Дайте определения основных терминов теории процессного управления. Объясните отличия между функциональным и процессным подходом к управлению, приведите доводы в пользу процессного подхода. Изобразите организационную структуру предприятия и объясните, как меняются связи между исполнителями и подчиненными в процессном управлении. Дайте определение бизнес-модели предприятия и опишите ее элементы.*

2. Классификация бизнес-процессов. *Дайте определения и охарактеризуйте четыре категории бизнес-процессов. Изобразите функциональную модель бизнеса. Объясните разницу между сквозными и локальными бизнес-процессами и приведите примеры. Определите основные понятия, связанные с процессами. Опишите этапы внедрения процессного управления в бизнесе.*

3. Методы описания бизнес-процессов. *Приведите и охарактеризуйте три метода описания бизнес-процессов. Дайте определения понятия «свободная и формализованная графическая нотация». Дайте определения понятию «Бизнес-моделирование». Расскажите про стандарты графического описания БП.*

4. Понятие и виды операционных бизнес-процессов. *Дайте определению термину «операционный бизнес процесс» и опишите их категории и содержание. Приведите характеристики авиатранспортных услуг. Опишите концепцию мультиатрибутивной модели продукта Т. Левитта. Перечислите факторы внешней и внутренней среда. Опишите внешних клиентов операционных бизнес-процессов в аэропортах и авиакомпаниях.*

5. Понятие и виды обеспечивающих бизнес-процессов. *Дайте определению термину «обеспечивающий (вспомогательный) бизнес- процесс» и опишите их категории и содержание. Объясните, какие существуют критерии выделения вспомогательных и операционных процессов.*

6. Характеристики бизнес-процессов и подходы, применяемые для их проектирования и улучшения. *Дайте определению термину «бизнес-архитектура». Опишите характеристики бизнес-процессов. Охарактеризуйте подходы, применяемые для проектирования и улучшения бизнес-процессов, в частности: 1) методика быстрого анализа решения FAST, 2) бенчмаркинг, 3) инжиниринг процессов, 4) перепроектирование процессов, 5) использование референтных и эталонных моделей, 6) реинжиниринг процессов.*

7. Понятие и виды управляющих бизнес-процессов. *Дайте определению термину «управляющий бизнес-процесс», опишите их категории и содержание. Опишите функции, методы и принципы управления. Изобразите модель описания организационных структур управления Г. Минцберга. Опишите четыре группы методов управления операционными системами.*

8. Понятие и виды развивающих бизнес-процессов. *Дайте определения термину «бизнес-процесс развития» опишите их категории и содержание. Изобразите Цикл Шухарта-Деминга (Цикл PDCA) и опишите его фазы. Дайте определения термину «инвестиции», опишите их виды и способы их привлечения.*

9. Управление конкурентоспособностью и качеством продукции авиационного бизнеса. *Дайте определения терминам «конкурентоспособность компании (продукта)». Объясните метод оценки конкурентоспособности предприятия и основные факторы конкурентоспособности авиакомпаний. Дайте определения терминам «качество продукта, система качества, управление качеством, стандарт, ГОСТ, ОСТ и технические условия». Объясните суть IOSA и ISAGO. Объясните концепцию «SERVQUAL». Опишите мероприятия по повышению качества.*

10. Алгоритм описания бизнес-процессов. *Дайте определения понятиям «алгоритм и идентификация процесса». Опишите этапы алгоритма описания бизнес-процесса. Объясните суть технологии SIPOC и изобразите таблицу SIPOC. Изобразите и объясните часто используемые элементы в блок-схемах процессов. Опишите важные правила построения общей логики схемы бизнес-процесса.*

10. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий и списком рекомендованной литературы. Также ему следует уяснить, что уровень и глубина усвоения дисциплины зависят от активной и систематической работы на лекциях и практических занятиях. Также в этом процессе важное значение имеет самостоятельная работа, направленная на вовлечение обучающегося в

самостоятельную познавательную деятельность и формирование у него методов организации такой деятельности с целью формирования самостоятельности мышления, способностей к профессиональному саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации в современных условиях социально-экономического развития.

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, 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.

Темы лекций и рассматриваемые в ходе их вопросы приведены в п. 5.3.

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. 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 рубрикации 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 промежуточной аттестации.

Практические занятия по дисциплине проводятся в соответствии с п. 5.4 по отдельным группам. Цели практических занятий: закрепить теоретические знания, полученные студентом на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы.

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 доклады, в том числе в виде презентаций, которые выполнены в MS PowerPoint, конспектируют новую информацию и

обсуждают эти доклады. Преподаватель в этом процессе может выступать в роли консультанта или модератора.

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

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

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

- самостоятельный поиск, анализ информации и проработка учебного материала;

- подготовку к устному опросу (перечень типовых вопросов для текущего контроля в п. 9.6);

- подготовку докладов

- подготовку к письменной аудиторной работе

Систематичность занятий предполагает равномерное, в соответствии с пп. 5.2, 5.4 и 5.6, распределение объема работы в течение всего предусмотренного учебным планом срока овладения дисциплиной. 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. 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 промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины, предполагающая интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении учебной дисциплины знаний.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины позволяет определить уровень освоения обучающимся компетенций (п. 9.5) за период изучения данной дисциплины. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины предполагает ответы на 3 теоретических вопроса из перечня вопросов, вынесенных на аттестацию.

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 42.03.01 «Реклама и связи с общественностью».

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 28 «Коммерческая деятельность» «30» 01 2017 года, протокол № 5.

Разработчик:



Клепиков А.А.
(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы разработчика)

Заведующий кафедрой № 28 «Коммерческая деятельность»

д.т.н., профессор 
Смуров М.Ю.
(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы заведующего кафедрой)

Программа согласована:

Руководитель ОПОП

к.ф.н., доцент 
Майор М.Н.

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

С изменениями и дополнениями от «30» августа 2017 года, протокол № 10 (в соответствии с Приказом Минобрнауки России от 5 апреля 2017 г. № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»).