

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

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
по изучению дисциплины**

**ОРГАНИЗАЦИЯ И ПЛАНИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА**

Направление подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность программы (профиль)
Сервис в сфере воздушного транспорта

Квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения

очная

Санкт-Петербург
2017

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
Способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК-2)	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – теоретические основы функционирования рыночной экономики; – сущность экономической и технологической эффективности результатов сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта, способы их повышения; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – оценивать экономическую и технологическую эффективность результатов сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – методиками оценки эффективности результатов хозяйственной деятельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
Готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2).	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – основы механизма разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в сфере воздушного транспорта; – основные формы обслуживания и сервисные технологии; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – разрабатывать технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в сфере воздушного транспорта; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками разработки технологии процесса сервиса, выстраивания системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в сфере воздушного транспорта.
Готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – теоретические основы организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя, а также организации планирования деятельности предприятий сервиса на воздушном транспорте;

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
требований потребителя (ОПК-3)	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организовывать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта; – производить выбор ресурсов и средств производства с учетом требований потребителя; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками организации процесса, проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
Готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1)	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – основные принципы организации обслуживания в контактной зоне предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта; – основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса; – основы бизнес-планирования; – основы эффективности принятия управленческих решений на предприятиях сервиса; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организовать контактную зону предприятия сервиса с учетом современных стандартов ведения сервисной деятельности и требований потребителя в сфере воздушного транспорта; – определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг; – прогнозировать спрос и предложение на услуги; – планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками эффективного взаимодействия с потребителем в контактной зоне в сфере воздушного транспорта; – умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов.
Готовностью к планированию производственно-хозяйственной	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – основы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на воздушном транспорте в зависимости от изменения

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
<p>деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-2)</p>	<p>конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;</p> <p>– основы бизнес-планирования деятельности предприятия сервиса на воздушном транспорте;</p> <p>Уметь:</p> <p>– осуществлять стратегическое, среднесрочное и оперативно-календарное планирование деятельности предприятия сервиса на воздушном транспорте с учетом изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;</p> <p>Владеть:</p> <p>– навыками бизнес-планирования деятельности предприятия сервиса на воздушном транспорте в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.</p>
<p>Готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (ПК-12)</p>	<p>Знать:</p> <p>– основы управления качеством услуг на предприятии сервиса на воздушном транспорте, осуществление контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов;</p> <p>Уметь:</p> <p>– осуществлять контроль качества процесса сервиса на воздушном транспорте, параметров технологических процессов, используемых ресурсов на воздушном транспорте;</p> <p>Владеть:</p> <p>– навыками практического применения передовых методик контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов на воздушном транспорте.</p>

Содержание дисциплины

Тема 1. Основы организации деятельности предприятия сферы сервиса на воздушном транспорте

Цель, задачи, объект и предмет курса, результаты обучения и формируемые компетенции, формы контроля знаний, умений и навыков студентов. Общая характеристика современной сферы сервиса на воздушном транспорте и основные тенденции ее развития на современном этапе развития общества. Современное состояние сферы услуг в России (для самостоятельного изучения). Знакомство с литературой и основными источниками информации по дисциплине. Понятие и основные экономические функции предприятий сервиса на воздушном транспорте. Механизм функционирования предприятия сервиса на воздушном транспорте в условиях рыночной экономики. Предприятие сервиса на воздушном транспорте как субъект и объект предпринимательской деятельности. Особенности функционирования предпринимательства в сфере услуг на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Организационно-правовые формы предприятий в Российской Федерации (для самостоятельного изучения). Классификация предприятий сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Понятие, функции и особенности функционирования малых предприятий сервиса на воздушном транспорте в РФ (для самостоятельного изучения). Меры поддержки малого и среднего предпринимательства на воздушном транспорте в Российской Федерации (для самостоятельного изучения). Формы объединения предприятий: картель, синдикат, пул, трест, концерн, холдинг, финансово-промышленные группы (для самостоятельного изучения). Жизненный цикл предприятия сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Внешняя и внутренняя среда предприятия сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Сущность экономической и технологической эффективности результатов деятельности в сфере воздушного транспорта, способы их повышения (для самостоятельного изучения). Основы механизма разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Теоретические основы организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя, а также организации планирования деятельности предприятий сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Основные принципы организации обслуживания в контактной зоне предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основы управления качеством услуг на предприятии сервиса на воздушном транспорте, осуществление контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (для самостоятельного изучения).

Тема 2. Основные принципы организации процесса оказания услуг и обслуживания на предприятиях сферы сервиса на воздушном транспорте

Понятие и сущность производственного процесса на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта. Составляющие производственного процесса на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта: процесс производства услуги и процесс обслуживания потребителя. Основные, вспомогательные и обслуживающие процессы в деятельности предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основные направления улучшения процесса производства услуг в сфере воздушного транспорта: концентрация, специализация производства, развитие между предприятиями сервиса кооперированных связей, рациональная организация процесса производства услуги. Принципы рациональной организации производства услуг в сфере воздушного транспорта. Понятие обслуживания в сфере воздушного транспорта. Принципы организации контактной зоны предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Формы обслуживания и сервисные технологии в сфере воздушного транспорта. Прогрессивные формы обслуживания потребителей в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основные направления совершенствования процесса обслуживания на предприятии сферы услуг на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Основы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на воздушном транспорте в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (для самостоятельного изучения).

Тема 3. Производственная структура предприятия сервиса на воздушном транспорте и типы производства в обслуживании

Понятие и элементы производственной структуры предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта. Основные типы производства и их особенности в сфере услуг в сфере воздушного транспорта. Предприятие сферы сервиса как производственная система на воздушном транспорте. Структура процесса оказания услуги в сфере воздушного транспорта. Жизненный цикл услуги в сфере воздушного транспорта. Организация процесса предоставления услуг во времени в сфере воздушного транспорта. Понятие и длительность производственного цикла (для самостоятельного изучения). Составляющие производственного цикла предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта: время производства услуги и время обслуживания (для самостоятельного изучения). Основные направления сокращения производственного цикла на предприятиях сферы сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 4. Организация производственной инфраструктуры предприятия сферы сервиса на воздушном транспорте

Понятие, состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта. Организация ремонтного хозяйства на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Основные формы организации ремонта оборудования предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта. Ремонтный цикл и межремонтный период на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Организация инструментального и энергетического хозяйства на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Организация транспортного хозяйства предприятия сферы сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 5. Организация обеспечения качества услуг на предприятиях сервиса на воздушном транспорте

Понятие и показатели качества услуг на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Экономически оптимальное качество на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Уровень качества услуг и продукции на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Понятие и цели менеджмента качества. Система управления качеством на современном предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта. Японские и европейские модели управления качеством продукции. Российский опыт в данной сфере на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основные положения Всеобщего Менеджмента Качества (TQM) (для самостоятельного изучения). Цикл и принципы Деминга (для самостоятельного изучения). Связь качества и жизненного цикла услуги (для самостоятельного изучения). «Петля качества» услуги (для самостоятельного изучения). Понятие и объекты стандартизации (для самостоятельного изучения). Основные нормативные документы по стандартизации в РФ (для самостоятельного изучения). Виды стандартов (для самостоятельного изучения). Цели и задачи Международной организации по стандартизации (ИСО) (для самостоятельного изучения). Стандартизация в управлении качеством продукции и услуг на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Международные стандарты ИСО серии 9000 по системам качества (для самостоятельного изучения). Понятие и цели сертификации услуг и продукции (для самостоятельного изучения). основополагающие документы в области сертификации (для самостоятельного изучения). Виды сертификации услуг и продукции на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Этапы сертификации на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Понятие и цели аудита качества обслуживания (для самостоятельного изучения). Основные методы контроля и оценки качества обслуживания на предприятиях сервиса в сфере воздушного

транспорта (для самостоятельного изучения). Организация работы с негативными отзывами, жалобами и претензиями клиентов на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Направления повышения качества обслуживания на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 6. Конкуренция на современном рынке услуг. Конкурентоспособность предприятия сервиса на воздушном транспорте

Сущность и формы конкуренции на современном рынке. Совершенная и несовершенная, ценовая и неценовая, добросовестная и недобросовестная конкуренция. Способы борьбы с недобросовестной конкуренцией на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Модель анализа 5 сил конкуренции М. Портера. Конкуренция на рынке услуг на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта и ее основные составляющие. Конкурентоспособность предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта. Конкурентный статус и конкурентные преимущества на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Основные методики оценки конкурентоспособности предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Управление конкурентоспособностью на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основные направления повышения конкурентоспособности предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта на рынке (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированная модель обслуживания на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Особенности клиентоориентированного подхода к обслуживанию потребителей на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Сервис как конкурентное преимущество и инструмент управления лояльностью клиентов на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 7. Трудовые ресурсы предприятия сервиса, организация, производительность и оплата труда работников предприятия сервиса на воздушном транспорте

Персонал предприятия и его классификация на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Текущая кадров на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта и способы ее сокращения. Цели, задачи и основные этапы управления персоналом предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Организация труда работников предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта и основные направления ее совершенствования. Нормирование труда работников предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта. Виды норм труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Методы изучения затрат рабочего времени на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта

(для самостоятельного изучения). Производительность труда работников предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта. Показатели производительности труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта: выработка и трудоемкость (для самостоятельного изучения). Резервы роста производительности труда работников предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основные принципы оплаты труда на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Регулирование оплаты труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Способы классификации форм оплаты труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Сдельная и повременная формы оплаты труда работников предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Факторы эффективности форм оплаты труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 8. Основы планирования деятельности предприятия сервиса на воздушном транспорте

Понятие и содержание планирования. Функции и принципы планирования хозяйственной деятельности предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта. Основные методы планирования на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта: балансовый, нормативный и программно-целевой методы. Основные виды планов на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта. Система планов предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта и их взаимосвязь (для самостоятельного изучения). Стратегическое планирование деятельности предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта. Основные виды стратегий развития предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Этапы стратегического планирования на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Текущее и оперативное планирование хозяйственной деятельности предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основные направления повышения эффективности планирования на современном предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 9. Содержание и организация бизнес-планирования на предприятии сервиса на воздушном транспорте

Сущность, значение и организация бизнес-планирования в управлении предприятием сервиса в сфере воздушного транспорта. Понятие, цель, задачи и особенности составления бизнес-плана предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта. Функции бизнес-плана на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Виды бизнес-планов на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Понятие и этапы разработки бизнес-идеи на предприятиях сервиса в сфере воздушного

транспорта. Анализ и критерии эффективности бизнес-идеи на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). SWOT-анализ бизнес-идеи на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Содержание и структура разделов бизнес-плана на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. Резюме бизнес-плана на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта. План маркетинга на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Производственный план на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Организационный план на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Финансовый план на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Оценка и страхование риска на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Практические занятия

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоёмкость (часы)
1	Практическое занятие 1. «Понятие и основные экономические функции предприятий сервиса на воздушном транспорте»	2
1	Практическое занятие 2. «Предприятие как субъект и объект предпринимательской деятельности сферы сервиса на воздушном транспорте»	2
2	Практическое занятие 3. «Принципы рациональной организации производства услуг на воздушном транспорте»	2
2	Практическое занятие 4. «Организация контактной зоны предприятия сервиса на воздушном транспорте»	2
3	Практическое занятие 5. «Составляющие производственного процесса на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
3	Практическое занятие 6. «Предприятие сферы сервиса на воздушном транспорте как производственная система»	2
4	Практическое занятие 7. «Организация материально-технического снабжения предприятия сервиса на воздушном транспорте»	2
4	Практическое занятие 8. «Организация инструментального и энергетического хозяйства на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта»	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоёмкость (часы)
	транспорта»	
5	Практическое занятие 9. «Экономически оптимальное качество на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
5	Практическое занятие 10. «Эволюция методов управления качеством продукции и услуг на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
5	Практическое занятие 11. «Контроль и методы определения качества обслуживания потребителей на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
6	Практическое занятие 12. «Особенности конкуренции предприятия сервиса на воздушном транспорте на современном рынке услуг»	2
6	Практическое занятие 13. «Методики оценки конкурентоспособности предприятия сервиса на воздушном транспорте»	2
6	Практическое занятие 14. «Клиентоориентированная стратегия развития предприятия сервиса на воздушном транспорте»	2
6	Практическое занятие 15. «Клиентоориентированность предприятия сервиса на воздушном транспорте как конкурентное преимущество»	2
7	Практическое занятие 16. «Управление персоналом предприятия сервиса на воздушном транспорте»	2
7	Практическое занятие 17. «Организация труда работников предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта и основные направления ее совершенствования»	2
7	Практическое занятие 18. «Организации оплаты труда работников предприятия сервиса на воздушном транспорте»	2
8	Практическое занятие 19. «Функции и принципы планирования хозяйственной деятельности предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
8	Практическое занятие 20. «Стратегическое планирование деятельности предприятия сервиса на воздушном транспорте»	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоёмкость (часы)
8	Практическое занятие 21. «Среднесрочное и оперативное планирование деятельности предприятия сервиса на воздушном транспорте»	2
9	Практическое занятие 22. «Сущность, значение и организация бизнес-планирования в управлении предприятием сервиса в сфере воздушного транспорта» Подготовка к круглому столу	2
9	Практическое занятие 23. «Функции бизнес-плана на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
9	Практическое занятие 24 «Понятие и этапы разработки бизнес-идеи на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
9	Практическое занятие 25. «Разработка основных разделов бизнес-плана предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
Итого по дисциплине		50

Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоёмкость (часы)
1	1. Изучение теоретического материала по теме: «Основы организации деятельности предприятия сферы сервиса на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 3, 5, 6]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Выполнение курсовой работы.	3
2	1. Изучение теоретического материала по теме: «Основные принципы организации процесса оказания услуг и обслуживания на предприятиях сферы сервиса на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по	5

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоёмкость (часы)
	<p>вопросам для самостоятельной подготовки [1, 3, 5, 6].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Выполнение курсовой работы.</p>	
3	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Производственная структура предприятия сервиса на воздушном транспорте и типы производства в обслуживании» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 3, 5, 6].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Выполнение курсовой работы.</p>	5
4	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Организация производственной инфраструктуры предприятия сферы сервиса на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Выполнение курсовой работы.</p>	5
5	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Организация обеспечения качества услуг на предприятиях сервиса на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Выполнение курсовой работы.</p>	5
6	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Конкуренция на современном рынке услуг. Конкурентоспособность предприятия сервиса на воздушном транспорте»</p>	5

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоёмкость (часы)
	<p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 5, 7, 8, 9].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Выполнение курсовой работы.</p>	
7	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Трудовые ресурсы предприятия сервиса, организация, производительность и оплата труда работников предприятия сервиса на воздушном транспорте»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Выполнение курсовой работы.</p>	5
8	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Основы планирования деятельности предприятия сервиса на воздушном транспорте»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Выполнение курсовой работы.</p>	5
9	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Содержание и организация бизнес-планирования на предприятии сервиса на воздушном транспорте»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-14].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к круглому столу.</p> <p>5. Выполнение курсовой работы.</p>	7
Итого по дисциплине		45

Курсовые работы

Наименование этапа выполнения курсовой работы	Трудоемкость (часы)
Этап 1. Выдача задания на курсовую работу	2
Этап 2. Выполнение раздела 1	4
Этап 3. Выполнение раздела 2	6
Этап 4. Выполнение раздела 3	5
Защита курсовой работы	2
Итого по курсовой работе:	19
самостоятельная работа студента, отведенная на выполнение курсовой работы	15
согласно учебному плану	4

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

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

2 **Организация и планирование деятельности предприятий сервиса:** Метод. указ. по изучению дисциплины и планы семинарских занятий. Для студентов ГФ, КФ и ЗФ [Текст] / Сост. Левшина О.Н., Кошелева Т.Н. - СПб.: ГУГА, 2014. – 37 с. Количество экземпляров 50.

3 Фомина, И. А. **Бизнес-планирование:** Тексты лекций для студентов вузов. Реком.УМО [текст] / И. А. Фомина. - СПб.: ГУГА, 2016. - 151с. Количество экземпляров 100.

б) дополнительная литература:

4 Кошелева Т.Н. **Роль и место сервисных услуг на воздушном транспорте:** учебное пособие [Текст] / Т.Н. Кошелева. – СПб.: Издательство «КультИнформПресс», 2017. – 89 с. Количество экземпляров 30.

5 **Хозяйственный механизм авиатранспортных предприятий:** учеб. пособ. для вузов. Допущ. УМО [Текст] . Ч.1: Авиакомпании / Маслаков В.П., ред. - СПб.: Питер, 2015. – 368 с. - ISBN 978-5-496-00709-2. Количество экземпляров 107.

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

6 **Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.gks.ru/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017).

7 **Официальный сайт Министерства финансов РФ** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.minfin.ru/ru/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017).

8 **Официальный сайт Федеральной налоговой службы** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.nalog.ru/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017).

9 **Официальный сайт Федеральной антимонопольной службы** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.fas.gov.ru/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017).

10 **Официальный сайт Банка России** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.cbr.ru/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017).

11 **Официальный сайт журнала «Вопросы экономики»** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.vopreco.ru/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017).

12 **Официальный сайт национального исследовательского университета Высшая школа экономики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.hse.ru/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017).

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

13 **Библиотека СПбГУ ГА** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/> / свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017).

14 **Российская национальная библиотека** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.nlr.ru/> / свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017)

Балльно – рейтинговая оценка текущего контроля успеваемости и знаний студентов

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 академических часа. Вид промежуточного контроля – курсовая работа и экзамен (6 семестр)

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Минимальное значение	Максимальное значение		
Аудиторные занятия				
Лекция 1 (Тема 1)	1,2	1,5	1	—
Лекция 2 (Тема 1)	1,2	1,5	1	—
Практическое занятие 1	1	1,7	2	—

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядков ый номер недели с начала семестра)	При- меча- ние
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
Практическое занятие 2	1	1,7	2	—
Лекция 3 (Тема 2)	1,1	1,5	2	—
Лекция 4 (Тема 2)	1,1	1,5	3	—
Практическое занятие 3	1	1,7	3	—
Практическое занятие 4	1	1,7	4	—
Лекция 5 (Тема 3)	1,1	1,5	4	—
Лекция 6 (Тема 3)	1,1	1,5	4	—
Практическое занятие 5	1	1,7	5	—
Практическое занятие 6	1	1,7	5	—
Лекция 7 (Тема 4)	1,1	1,5	6	—
Лекция 8 (Тема 4)	1,1	1,5	6	—
Практическое занятие 7	1	1,7	6	—
Практическое занятие 8	1	1,7	7	—
Лекция 9 (Тема 5)	1,1	1,5	7	—
Лекция 10 (Тема 5)	1,1	1,5	8	—
Практическое занятие 9	1	1,7	8	—
Практическое занятие 10	1	1,7	8	—
Практическое занятие 11	1	1,7	9	—
Лекция 11 (Тема 6)	1,1	1,5	9	—
Лекция 12 (Тема 6)	1,1	1,5	10	—
Практическое занятие 12	1	1,7	10	—
Практическое занятие 13	1	1,7	10	—
Практическое занятие 14	1	1,7	11	—
Практическое занятие 15	1	1,7	11	—
Лекция 13 (Тема 7)	1,1	1,5	12	—
Лекция 14 (Тема 7)	1,1	1,5	12	—
Практическое занятие 16	1	1,7	12	—
Практическое занятие 17	1	1,7	13	—
Практическое занятие 18	1	1,7	13	—
Лекция 15 (Тема 8)	1,1	1,5	14	—
Лекция 16 (Тема 8)	1,1	1,5	14	—
Практическое занятие 19	1	1,7	14	—
Практическое занятие 20	1	1,7	15	—
Практическое занятие 21	1	1,7	15	—
Лекция 17 (Тема 9)	1,1	1,5	16	—
Лекция 18 (Тема 9)	1,1	1,5	16	—

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Минимальное значение	Максимальное значение		
Практическое занятие 22	1	1,7	16	—
Практическое занятие 23	1	1,7	17	—
Практическое занятие 24	1	1,7	17	—
Практическое занятие 25	1	2,2	18	—
Итого по обязательным видам занятий	45	70	—	—
Экзамен	15	30	—	—
Итого по дисциплине	60	100	—	—
Премиальные виды деятельности (для учета при определении рейтинга)	—	—	—	—
Участие в конференции по темам дисциплины	—	10	—	—
Научная публикация по темам дисциплины	—	10	—	—
Итого дополнительно премиальных баллов	—	20	—	—
Всего по дисциплине для рейтинга	—	120	—	—
Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для экзамена по «академической» шкале				
Количество баллов по БРС	Оценка (по «академической» шкале)			
90 и более	5 – «отлично»			
75÷89	4 – «хорошо»			
60÷74	3 – «удовлетворительно»			
менее 60	2 – «не удовлетворительно»			

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

Посещение лекционного занятия обучающимся оценивается в 1,1 балла (по лекции 1 и 2 – до 1,2 балла). Ведение лекционного конспекта – 0,1 балла. Активное участие в обсуждении дискуссионных вопросов в ходе лекции – до 0,3 балла (по лекции 1 и 2 - до 0,2 балла).

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается в 1 балл. Сообщение – до 0,5 балла. Участие в обсуждении вопросов круглого стола – до 0,5 балла. Устный опрос – до 0,2 баллов.

Темы курсовых работ по дисциплине

1. Основные цели и функции предприятий сферы сервиса на воздушном транспорте в условиях рынка.
2. Понятие, классификация и жизненный цикл предприятия сферы сервиса на воздушном транспорте.
3. Внешняя и внутренняя среда предприятия сферы сервиса на воздушном транспорте.
4. Предпринимательство в сфере сервиса на воздушном транспорте: организационно-правовые формы предприятий.
5. Организация процесса производства услуг на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.
6. Организация обслуживания населения на предприятиях сферы сервиса на воздушном транспорте и способы повышения удовлетворенности потребителей.
7. Специализация, кооперирование и комбинирование производства на предприятиях сферы сервиса на воздушном транспорте.
8. Производственная структура предприятия сферы сервиса на воздушном транспорте.
9. Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса на воздушном транспорте.
10. Понятие и показатели качества продукции и услуг на воздушном транспорте.
11. Управление качеством продукции и услуг на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте.
12. Сертификация и стандартизация продукции, работ и услуг на воздушном транспорте.
13. Контроль и методы определения качества обслуживания на воздушном транспорте.
14. Принципы Всеобщего Менеджмента Качества (TQM) в деятельности предприятий сферы сервиса на воздушном транспорте.
15. Сущность и составляющие конкуренции на современном рынке услуг на воздушном транспорте.
16. Конкурентоспособность предприятия сервиса, ее сущность и методы оценки на воздушном транспорте.
17. Специфика рынка услуг и основные направления повышения конкурентоспособности российских предприятий сервиса на воздушном транспорте.
18. Клиентоориентированная модель обслуживания. Сервис как конкурентное преимущество на воздушном транспорте.

19. Управление лояльностью потребителей услуг на воздушном транспорте.

20. Организация и производительность труда на предприятиях сферы сервиса на воздушном транспорте.

21. Управление персоналом организаций сервиса на воздушном транспорте.

22. Мотивация и оплата труда персонала предприятий сервиса на воздушном транспорте. Профилактика текучести кадров.

23. Нормирование труда на предприятиях сферы сервиса на воздушном транспорте.

24. Планирование деятельности предприятия сферы сервиса на воздушном транспорте.

25. Стратегическое и оперативное планирование на предприятиях сферы услуг на воздушном транспорте.

26. Стратегии развития предприятия сервиса на воздушном транспорте.

27. Сущность, значение и организация бизнес-планирования в управлении предприятием сервиса на воздушном транспорте.

28. Бизнес-план предприятия сервиса: его назначение, содержание и структура.

29. Инновационная деятельность предприятия сервиса и разработка новых услуг на воздушном транспорте.

30. Антикризисное управление на предприятиях сферы сервиса на воздушном транспорте.

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

Вопросы входного контроля по дисциплине «Введение в профессию»:

1. Понятие и свойства услуг. Особенности услуг по сравнению с товарами.

2. Многообразие классификаций услуг.

3. Классификация сервиса в соответствии с основными видами деятельности.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Роль и место сервисных услуг на воздушном транспорте»:

1. Понятие и составляющие транспортного сервиса.

2. Причины и факторы ускоренного развития сервиса.

3. Аутсорсинг на транспорте и в авиаперевозках.

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

1. Особенности и противоречия сервисной деятельности.

2. Классификация услуг при обслуживании потребителей на воздушном транспорте.
3. Организация обслуживания пассажиров в аэропорту.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Экономика»:

1. Фирма как субъект рыночной экономики.
2. Производственная функция. Технологическая и экономическая эффективность производства.
3. Издержки производства и доход фирм.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Организация предпринимательской деятельности (предприятий сервиса на воздушном транспорте)»:

1. Сущность предпринимательства, особенности предпринимательства на воздушном транспорте.
2. Функции и признаки предпринимательства на воздушном транспорте.
3. Классификация предпринимательской деятельности на воздушном транспорте.

Шкала оценивания курсовой работы при использовании балльно-рейтинговой оценки

Наименование этапа выполнения курсовой работы	Максимальное количество баллов	Шкала оценивания
Этап 1. Выдача задания на курсовую работу (проект)	–	–
Этап 2. Консультация научного руководителя по структуре курсовой работы, подбору литературы и порядку выполнения курсовой работы (проекта)	10	0,5 балла снимается за ошибку в расчете показателя, 1 балл снимается за отсутствие расчетного показателя, 0,5 балла снимается за отсутствие вывода, 0,3 балла снимается за некорректный вывод, 0,2 балла снимается за неполный вывод, 0,2 балла снимается за допущенные грамматические ошибки.
Выполнение курсовой работы	40	0,1 балла снимается за ошибку в значениях показателей, 0,3 снимается за неполную информацию, 0,2 снимается за допущенные орфографические и

Наименование этапа выполнения курсовой работы	Максимальное количество баллов	Шкала оценивания
		грамматические ошибки.
Оформление курсовой работы	10	1-3 балла снимаются за небрежность оформления текста, 1-2 балла снимаются за небрежность оформления использованных источников
Своевременность выполнения	10	За каждый просроченный день по неуважительной причине снимается 0,5 балла.
Итого выполнение курсовой работы	70	
Защита курсовой работы	30	5 баллов – исследовательский характер; 5 баллов – актуальность работы; 10 баллов – ответы на вопросы четкие, ясные и полные; 5 баллов – системная интерпретация полученных в курсовой работе результатов; 5 баллов – грамотное ведение полемики.
Всего по курсовой работе:	100	
Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку по «академической» шкале		
Количество баллов по БРС		Оценка (по «академической» шкале)
90 и более		5 – «отлично»
75÷89		4 – «хорошо»
60÷74		3 – «удовлетворительно»
менее 60		2 – «не удовлетворительно»

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

Тема 1. Основы организации деятельности предприятия сферы сервиса на воздушном транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Цель, задачи, объект и предмет курса, результаты обучения и формируемые компетенции, формы контроля знаний, умений и навыков студентов.

2. Общая характеристика современной сферы сервиса на воздушном транспорте и основные тенденции ее развития на современном этапе развития общества.

3. Современное состояние сферы услуг в России.

4. Знакомство с литературой и основными источниками информации по дисциплине.

5. Понятие и основные экономические функции предприятий сервиса на воздушном транспорте.

Примерные темы сообщений

1. Механизм функционирования предприятия сервиса на воздушном транспорте в условиях рыночной экономики.

2. Предприятие сервиса на воздушном транспорте как субъект и объект предпринимательской деятельности.

3. Особенности функционирования предпринимательства в сфере услуг на воздушном транспорте.

4. Организационно-правовые формы предприятий в Российской Федерации.

5. Классификация предприятий сервиса на воздушном транспорте.

Тема 2. Основные принципы организации процесса оказания услуг и обслуживания на предприятиях сферы сервиса на воздушном транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие и сущность производственного процесса на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

2. Составляющие производственного процесса на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта: процесс производства услуги и процесс обслуживания потребителя.

3. Основные, вспомогательные и обслуживающие процессы в деятельности предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.

4. Основные направления улучшения процесса производства услуг в сфере воздушного транспорта: концентрация, специализация производства, развитие между предприятиями сервиса кооперированных связей, рациональная организация процесса производства услуги.

5. Принципы рациональной организации производства услуг в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Понятие обслуживания в сфере воздушного транспорта. Принципы организации контактной зоны предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.

2. Формы обслуживания и сервисные технологии в сфере воздушного транспорта.

3. Прогрессивные формы обслуживания потребителей в сфере воздушного транспорта.

4. Основные направления совершенствования процесса обслуживания на предприятии сферы услуг на воздушном транспорте.

5. Основы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на воздушном транспорте в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.

Тема 3. Производственная структура предприятия сервиса на воздушном транспорте и типы производства в обслуживании

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие и элементы производственной структуры предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.

2. Основные типы производства и их особенности в сфере услуг в сфере воздушного транспорта.

3. Предприятие сферы сервиса как производственная система на воздушном транспорте.

4. Структура процесса оказания услуги в сфере воздушного транспорта.

5. Жизненный цикл услуги в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Организация процесса предоставления услуг во времени в сфере воздушного транспорта.

2. Понятие и длительность производственного цикла.

3. Составляющие производственного цикла предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта: время производства услуги и время обслуживания.

4. Основные направления сокращения производственного цикла на предприятиях сферы сервиса на воздушном транспорте.

Тема 4. Организация производственной инфраструктуры предприятия сферы сервиса на воздушном транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие, состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.

2. Организация ремонтного хозяйства на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

3. Основные формы организации ремонта оборудования предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.

4. Ремонтный цикл и межремонтный период на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

5. Организация инструментального и энергетического хозяйства на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

2. Организация транспортного хозяйства предприятия сферы сервиса на воздушном транспорте.

Тема 5. Организация обеспечения качества услуг на предприятиях сервиса на воздушном транспорте.

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие и показатели качества услуг на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

2. Экономически оптимальное качество на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

3. Уровень качества услуг и продукции на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

4. Понятие и цели менеджмента качества.

5. Система управления качеством на современном предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Японские и европейские модели управления качеством продукции.

2. Российский опыт в данной сфере на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

3. Основные положения Всеобщего Менеджмента Качества (TQM).

4. Цикл и принципы Деминга.

5. Связь качества и жизненного цикла услуги.

Тема 6. Конкуренция на современном рынке услуг. Конкурентоспособность предприятия сервиса на воздушном транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Сущность и формы конкуренции на современном рынке.

2. Совершенная и несовершенная, ценовая и неценовая, добросовестная и недобросовестная конкуренция.

3. Способы борьбы с недобросовестной конкуренцией на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

4. Модель анализа 5 сил конкуренции М. Портера.

5. Конкуренция на рынке услуг на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта и ее основные составляющие.

Примерные темы сообщений

1. Конкурентоспособность предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.

2. Конкурентный статус и конкурентные преимущества на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

3. Основные методики оценки конкурентоспособности предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.

4. Управление конкурентоспособностью на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

5. Основные направления повышения конкурентоспособности предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта на рынке.

Тема 7. Трудовые ресурсы предприятия сервиса, организация, производительность и оплата труда работников предприятия сервиса на воздушном транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Персонал предприятия и его классификация на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

2. Текучесть кадров на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта и способы ее сокращения.

3. Цели, задачи и основные этапы управления персоналом предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.

4. Организация труда работников предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта и основные направления ее совершенствования.

5. Нормирование труда работников предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Виды норм труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

2. Методы изучения затрат рабочего времени на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

3. Производительность труда работников предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.

4. Показатели производительности труда на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта: выработка и трудоемкость.

5. Резервы роста производительности труда работников предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.

Тема 8. Основы планирования деятельности предприятия сервиса на воздушном транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие и содержание планирования.

2. Функции и принципы планирования хозяйственной деятельности предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.

3. Основные методы планирования на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта: балансовый, нормативный и программно-целевой методы.

4. Основные виды планов на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

5. Система планов предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта и их взаимосвязь.

Примерные темы сообщений

1. Стратегическое планирование деятельности предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.
2. Основные виды стратегий развития предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.
3. Этапы стратегического планирования на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
4. Текущее и оперативное планирование хозяйственной деятельности предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.
5. Основные направления повышения эффективности планирования на современном предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

Тема 9. Содержание и организация бизнес-планирования на предприятии сервиса на воздушном транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Сущность, значение и организация бизнес-планирования в управлении предприятием сервиса в сфере воздушного транспорта.
2. Понятие, цель, задачи и особенности составления бизнес-плана предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.
3. Функции бизнес-плана на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
4. Виды бизнес-планов на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
5. Понятие и этапы разработки бизнес-идеи на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Анализ и критерии эффективности бизнес-идеи на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
2. SWOT-анализ бизнес-идеи на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
3. Содержание и структура разделов бизнес-плана на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
4. Резюме бизнес-плана на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
5. План маркетинга на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

Типовые задания для круглого стола

Круглый стол ориентирован на формирование видения о том, какова роль организации бизнес-планирования в процессе управления предприятиями сервиса в современном обществе и каковы его перспективы и тенденции развития.

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

1. Сущность, значение и организация бизнес-планирования в управлении предприятием сервиса в сфере воздушного транспорта.

2. Понятие, цель, задачи и особенности составления бизнес-плана предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.

3. Функции бизнес-плана на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

Участие в дискуссии, краткие выступления:

1. Понятие и этапы разработки бизнес-идеи на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

2. Содержание и структура разделов бизнес-плана на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

3. Резюме бизнес-плана на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

Примерный перечень вопросов к экзамену для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса»

1. Общая характеристика современной сферы сервиса на воздушном транспорте.

2. Понятие и основные экономические функции предприятий. Механизм функционирования предприятия в условиях рыночной экономики.

3. Классификация предприятий.

4. Внешняя и внутренняя среда организации сервиса на воздушном транспорте.

5. Жизненный цикл предприятия сервиса на воздушном транспорте и его стадии.

6. Сущность и значение предпринимательской деятельности. Специфика предпринимательства в сфере услуг на воздушном транспорте.

7. Основные организационно-правовые формы предприятий в РФ.

8. Понятие, особенности и классификация услуг.

9. Производственная структура предприятия сервиса на воздушном транспорте и ее элементы. Особенности производственных структур предприятий сферы сервиса на воздушном транспорте.

10. Единичное, серийное и массовое производство в обслуживании.

11. Понятие, структура и особенности производственного процесса на предприятиях сферы сервиса на воздушном транспорте.

12. Организация процесса производства услуг на предприятии сферы сервиса на воздушном транспорте: основные, вспомогательные и обслуживающие производственные процессы.

13. Организация процесса предоставления услуг во времени. Производственный цикл и способы его сокращения.

14. Основные направления совершенствования процесса производства услуг на воздушном транспорте: концентрация, специализация и кооперирование производства в сфере услуг.

15. Рациональные принципы и закономерности организации процесса производства услуг на воздушном транспорте.
16. Организация обслуживания потребителей на предприятиях сферы сервиса на воздушном транспорте: формы обслуживания и сервисные технологии.
17. Основные направления совершенствования обслуживания потребителей на предприятиях сферы сервиса на воздушном транспорте. Прогрессивные формы обслуживания.
18. Материально-техническое снабжение деятельности предприятия сферы сервиса на воздушном транспорте.
19. Организация инструментального, ремонтного, энергетического, транспортного и складского хозяйства на предприятиях сферы сервиса на воздушном транспорте.
20. Понятие и показатели качества услуг на воздушном транспорте.
21. Менеджмент качества. Основные принципы Всеобщего Менеджмента Качества (TQM).
22. Стандартизация в управлении качеством продукции и услуг на воздушном транспорте.
23. Сертификация услуг и продукции на воздушном транспорте.
24. Контроль и методы определения качества обслуживания на воздушном транспорте.
25. Сущность и составляющие конкуренции на современном рынке услуг на воздушном транспорте. Конкурентоспособность предприятия сервиса на воздушном транспорте.
26. Модель пяти сил конкуренции Майкла Портера.
27. Основные методики оценки конкурентоспособности предприятия сервиса на воздушном транспорте.
28. Специфика рынка услуг и основные направления повышения конкурентоспособности российских предприятий сервиса на воздушном транспорте.
29. Клиентоориентированная модель обслуживания на воздушном транспорте.
30. Персонал предприятия и его классификация. Текучесть кадров и способы ее сокращения.
31. Организация и нормирование труда работников предприятия сервиса на воздушном транспорте.
32. Производительность труда работников предприятия сервиса на воздушном транспорте и резервы ее роста.
33. Основные принципы оплаты труда персонала предприятий сервиса на воздушном транспорте.
34. Формы оплаты труда работников предприятия сервиса на воздушном транспорте.
35. Понятие и содержание планирования хозяйственной деятельности предприятия сферы сервиса на воздушном транспорте.

36. Функции и принципы планирования деятельности предприятия сервиса на воздушном транспорте.

37. Методы планирования деятельности предприятия сервиса на воздушном транспорте.

38. Стратегическое планирование деятельности предприятия сервиса на воздушном транспорте.

39. Среднесрочное и оперативное планирование деятельности предприятия сервиса на воздушном транспорте.

40. Сущность, значение и организация бизнес-планирования в управлении предприятием сервиса на воздушном транспорте.

41. Понятие, цель, задачи и особенности составления бизнес-плана предприятия сервиса на воздушном транспорте.

42. Содержание и структура разделов бизнес-плана предприятия сервиса на воздушном транспорте.

43. Сущность экономической и технологической эффективности результатов сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта, способы их повышения.

44. Основы механизма разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в сфере воздушного транспорта.

45. Теоретические основы организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя, а также организации планирования деятельности предприятий сервиса на воздушном транспорте.

46. Основные принципы организации обслуживания в контактной зоне предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.

47. Основы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на воздушном транспорте в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.

48. Основы управления качеством услуг на предприятии сервиса на воздушном транспорте, осуществление контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.

Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (экзамена) по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса»

1. Охарактеризуйте этапы оценки экономической и технологической эффективности результатов деятельности предприятия сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта на конкретном примере.

2. Охарактеризуйте этапы разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в сфере воздушного транспорта.

3. Охарактеризуйте механизм организации сервисного процесса сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя на

предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

4. Охарактеризуйте механизм организации контактной зоны предприятия сервиса с учетом современных стандартов ведения сервисной деятельности и требований потребителя в сфере воздушного транспорта.

5. Раскройте издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса на воздушном транспорте; охарактеризуйте этапы стратегического, среднесрочного и оперативно-календарного планирования деятельности предприятия сервиса на воздушном транспорте с учетом изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.

6. Охарактеризуйте этапы осуществления контроля качества сервисных процессов на воздушном транспорте, уточните параметры технологических процессов и перечислите используемые ресурсы на воздушном транспорте.

Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая в 6 семестре к изучению дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса», студенту необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий и списком рекомендованной литературы. Студенту следует уяснить, что уровень и глубина усвоения дисциплины зависят от его активной и систематической работы на лекциях и практических занятиях. В этом процессе важное значение имеет самостоятельная работа, направленная на вовлечение студента в самостоятельную познавательную деятельность с целью формирования самостоятельности мышления, способностей к профессиональному саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации в современных условиях социально-экономического развития. Изучение дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» в 6 семестре и часть самостоятельной работы отводится студенту на выполнение курсовой работы. В начале 6 семестра студент выбирает тему курсовой работы, согласовывает ее с преподавателем и приступает к самостоятельному выполнению, а также посещает консультации, которые преподаватель проводит один раз в неделю. Защита курсовой работы проводится в конце 6 семестра.

Входной контроль в форме устного опроса преподаватель проводит в начале изучения тем № 1 по вопросам дисциплин, на которых базируется дисциплина «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса».

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 «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса», ее местом в системе наук и связями с другими дисциплинами;
- краткое, но по существу, изложение комплекса основных научных понятий, подходов, методов, принципов данной дисциплины;
- краткое изложение наиболее существенных положений, раскрытие особенно сложных, актуальных вопросов, освещение дискуссионных проблем;
- определение перспективных направлений дальнейшего развития научного знания в области организации и планирования деятельности предприятий сервиса.

Значимым фактором полноценной и плодотворной работы обучающегося на лекции является культура ведения конспекта. Принципиально неверным, но получившим в наше время достаточно широкое распространение, является отношение к лекции как к «диктанту», который обучающийся может аккуратно и дословно записать. Слушая лекцию, необходимо научиться выделять и фиксировать ее ключевые моменты, записывая их более четко и выделяя каким-либо способом из общего текста.

Полезно применять какую-либо удобную систему сокращений и условных обозначений (из известных или выработанных самостоятельно, например, менеджмент обозначать большой буквой М). Применение такой системы поможет значительно ускорить процесс записи лекции. Конспект лекции предпочтительно писать в одной тетради, а не на отдельных листках, которые потом могут затеряться. Рекомендуется в конспекте лекций оставлять свободные места или поля, например, для того, чтобы была возможность записи необходимой информации при работе над материалами лекций.

При ведении конспекта лекции необходимо четко фиксировать рубрикацию материала – разграничение разделов, тем, вопросов, параграфов и т. п. Обязательно следует делать специальные пометки, например, в случаях, когда какое-либо определение, положение, вывод остались неясными, сомнительными. Иногда обучающийся не успевает записать важную информацию в конспект. Тогда необходимо сделать соответствующие пометки в тексте, чтобы не забыть, восполнить эту информацию в дальнейшем.

Качественно сделанный конспект лекций поможет обучающемуся в процессе самостоятельной работы и при подготовке к сдаче экзамена.

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

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

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

На практических занятиях обучающиеся представляют самостоятельно подготовленные сообщения, в том числе в виде презентаций, которые выполняются в MS Power Point, конспектируют новую информацию и обсуждают эти сообщения. Преподаватель в этом процессе может выступать в роли консультанта или модератора. Студенты решают проблемы, возникающие в конкретной ситуации в процессе проведения круглого стола. После того как каждая подгруппа предложит свой вариант решения проблемы, начинается дискуссия, в ходе которой необходимо доказать его истинность.

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

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

Самостоятельная работа обучающегося весьма многообразна и содержательна. Она включает следующие виды занятий:

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

Систематичность занятий предполагает равномерное распределение объема работы в течение всего предусмотренного учебным планом срока овладения дисциплиной «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса». Такой подход позволяет избежать дефицита времени, перегрузок, спешки и т. п. в завершающий период изучения дисциплины. Последовательность работы означает преемственность и логику в овладении знаниями по дисциплине «Организация и планирование деятельности

предприятий сервиса». Данный принцип изначально заложен в учебном плане при определении очередности изучения дисциплин. Аналогичный подход применяется при определении последовательности в изучении тем дисциплины.

Завершающим этапом самостоятельной работы является подготовка к защите курсовой работы и сдаче экзамена в шестом семестре, предполагающие интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении дисциплины знаний.