

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
21 августа 2017 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
УПРАВЛЕНИЕ ПРЕДПРИЯТИЯМИ СЕРВИСА НА ВОЗДУШНОМ
ТРАНСПОРТЕ

Направление подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность программы (профиль)
Сервис в сфере воздушного транспорта

Квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения

очная

Санкт-Петербург
2017

1 Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Управление предприятиями сервиса на воздушном транспорте» являются система знаний в области управления предприятиями сервиса на воздушном транспорте, об экономических аспектах управления предприятиями сервиса, о структуре и процессе принятия решения на предприятиях сервиса, о системе прогнозирования и планирования деятельности на предприятиях сервиса, об управлении издержками в деятельности предприятия сервиса, об управлении производственным процессом на предприятиях сервиса, а также об управлении организацией технического, материального, трудового обеспечения предприятий сервиса, управлении обеспечением качества на предприятиях сервиса на современном авиапредприятии; формирование умений самостоятельного использования форм и методов принятия плановых и управленческих решений для обеспечения целенаправленного и эффективного воздействия на функционирование и развитие предприятий сервиса, становление навыков в области управления деятельностью предприятий сервиса, а также овладение студентами формами и методами самостоятельного углубления и совершенствования знаний по данной дисциплине.

Задачами освоения дисциплины являются:

- приобретение студентами знаний в сфере особенностей хозяйственной деятельности предприятия сервиса и путей повышения ее эффективности, основ экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах;

- познакомить студентов с механизмом организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя, с механизмом организации контактной зоны предприятия сервиса и механизмом организации процесса планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства в процессе управления предприятиями сервиса на воздушном транспорте;

- познакомить студентов с механизмом диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями;

- формирование умений экономического мышления и конкретных приемов решения задач в производственной деятельности;

- формирование умений бизнес-планирования;

- становление навыков практического применения базовых теоретических знаний в процессе изучения дисциплины и их применения в профессиональной деятельности.

Дисциплина «Управление предприятиями сервиса на воздушном транспорте» обеспечивает подготовку выпускника к сервисной и организационно-управленческой видам профессиональной деятельности.

2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Управление предприятиями сервиса на воздушном транспорте» представляет собой дисциплину, относящуюся к Базовой части Блока 1 Дисциплины (модули).

Данная дисциплина базируется на результатах обучения, сформированных у студента при освоении дисциплин: «Введение в профессию», «Основы социального государства».

Дисциплина «Управление предприятиями сервиса на воздушном транспорте» является обеспечивающей для следующих дисциплин: «Социология и психология управления в сервисе на воздушном транспорте», «Управление персоналом на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта», «Маркетинг», «Социология».

Дисциплина изучается в 3 семестре.

3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
1	2
Способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК-2)	Знать: - основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах; Уметь: - использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах; Владеть: - способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах.
Готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3)	Знать: - механизм организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя; Уметь: - организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя; Владеть: - навыками организации процесса сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований

1	2
<p>Готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1)</p>	<p>потребителя.</p> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - механизм организации контактной зоны предприятия сервиса; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать контактную зону предприятия сервиса; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способностью к организации контактной зоны предприятия сервиса.
<p>Готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-2)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - механизм организации процесса планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства в процессе управления предприятиями сервиса на воздушном транспорте; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовать процесс планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства в процессе управления предприятиями сервиса на воздушном транспорте; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками организации процесса планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства в процессе управления предприятиями сервиса на воздушном транспорте.
<p>Способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-8)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - механизм диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять процесс диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками осуществления процесса диверсификации

1	2
	сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.

4 Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часа.

Наименование	Всего часов	Семестр
		3
Общая трудоемкость дисциплины	108	108
Контактная работа:	58,5	58,5
лекции	28	28
практические занятия	28	28
семинары	—	—
лабораторные работы	—	—
курсовой проект (работа)	—	—
Самостоятельная работа студента	16	16
Промежуточная аттестация	36	36
контактная работа	2,5	2,5
самостоятельная работа по подготовке к экзамену	33,5	33,5

5 Содержание дисциплины

5.1 Соотнесение тем дисциплины и формируемых компетенций

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции					Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОК-2	ОПК-3	ПК-1	ПК-2	ПК-8		
Тема 1. Место и роль организации сервиса в обществе	5	—	+	+	—	+	ВК, Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 2. Структура и процесс принятия решения на предприятиях сервиса	5	—	+	+	+	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 3. Организационные структуры управления	5	+	+	+	+	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции					Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОК-2	ОПК-3	ПК-1	ПК-2	ПК-8		
предприятием сервиса								
Тема 4. Методы управления, применяемые на предприятиях сервиса	5	+	+	+	+	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 5. Система прогнозирования и планирования деятельности на предприятиях сервиса	5	+	+	+	+	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 6. Управление издержками в деятельности предприятия сервиса	5	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 7. Управление основными и оборотными средствами предприятия сервиса	8	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, КС, СРС	УО, Сщ
Тема 8. Управление маркетингом на предприятиях сервиса	8	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Т, Сщ
Тема 9. Управление производственным процессом на предприятиях сервиса	5	+	+	+	+	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 10. Подготовка производства новой продукции и услуг на предприятиях сервиса	8	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, З, Сщ
Тема 11. Типы производств на предприятиях сервиса	3	+	+	+	+	—	Л, СРС	УО
Тема 12. Ценообразование на предприятии сервиса	5	+	+	+	+	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 13. Управление организацией технического, материального, трудового обеспечения предприятий сервиса	2,5	+	+	+	+	—	Л, СРС	УО
Тема 14. Управление обеспечением качества на предприятиях сервиса	2,5	+	+	+	+	—	Л, СРС	УО
Итого по дисциплине	72							

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции					Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОК-2	ОПК-3	ПК-1	ПК-2	ПК-8		
Промежуточная аттестация	36							
Всего по дисциплине:	108							

Сокращения: Л – лекция, ПЗ - практические занятия, КС – круглый стол, СРС – самостоятельная работа студента, УО – устный опрос, Т – тестирование, З – задание, Сщ – сообщение, ВК – входной контроль.

5.2 Темы дисциплины и виды занятий

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 1. Место и роль организации сервиса в обществе	2	2	—	—	1	—	5
Тема 2. Структура и процесс принятия решения на предприятиях сервиса	2	2	—	—	1	—	5
Тема 3. Организационные структуры управления предприятием сервиса	2	2	—	—	1	—	5
Тема 4. Методы управления, применяемые на предприятиях сервиса	2	2	—	—	1	—	5
Тема 5. Система прогнозирования и планирования деятельности на предприятиях сервиса	2	2	—	—	1	—	5
Тема 6. Управление издержками в деятельности предприятия сервиса	2	2	—	—	1	—	5
Тема 7. Управление основными и оборотными средствами предприятия сервиса	2	4	—	—	2	—	8
Тема 8. Управление маркетингом на предприятиях сервиса	2	4	—	—	2	—	8
Тема 9. Управление производственным процессом на предприятиях сервиса	2	2	—	—	1	—	5
Тема 10. Подготовка производства новой продукции и услуг на предприятиях сервиса	2	4	—	—	2	—	8
Тема 11. Типы производств на предприятиях сервиса	2	—	—	—	1	—	3

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 12. Ценообразование на предприятии сервиса	2	2	—	—	1	—	5
Тема 13. Управление организацией технического, материального, трудового обеспечения предприятий сервиса	2	—	—	—	0,5	—	2,5
Тема 14. Управление обеспечением качества на предприятиях сервиса	2	—	—	—	0,5	—	2,5
Итого за семестр 3	28	28	—	—	16	—	72
Промежуточная аттестация в форме экзамена							36
Итого по дисциплине							108

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

5.3 Содержание дисциплины

Тема 1. Место и роль организации сервиса в обществе

Предмет и задачи курса, роль организации сервиса в современном обществе. Производственный процесс — основа деятельности организации сервиса. Внутренняя и внешняя среда организации сервиса и их взаимосвязь (для самостоятельного изучения). Мировой рынок сервиса и его развитие, применение современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (для самостоятельного изучения). Организационно-правовые формы организации предприятий сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (для самостоятельного изучения). Механизм организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя (для самостоятельного изучения). Механизм организации контактной зоны предприятия сервиса (для самостоятельного изучения).

Тема 2. Структура и процесс принятия решения на предприятиях сервиса

Менеджмент как совокупность взаимодействия субъектов и объектов управления для достижения целей управления. Понятие и классификация функций управления. Организационные структуры управления (для самостоятельного изучения). Содержание процесса управления на предприятиях сервиса (для самостоятельного изучения). Структура и процесс принятия решения на предприятиях сервиса (для самостоятельного изучения). Распределение полномочий на принятие решений (для самостоятельного изучения). Риск при принятии решений на предприятиях сервиса (для самостоятельного изучения).

самостоятельного изучения). Механизм организации процесса планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства в процессе управления предприятиями сервиса на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 3. Организационные структуры управления предприятием сервиса

Типовые организационные структуры управления предприятием сервиса. Положения о подразделениях предприятия и должностные инструкции на предприятиях сервиса (для самостоятельного изучения). Совет фирмы (АО), его функции и практическая деятельность (для самостоятельного изучения). Реакция предприятия сервиса на изменчивость внешней среды и предпочтительная структура управления. Основные виды и области применения АСУ на предприятии сервиса (для самостоятельного изучения). Основные заповеди делового человека (отечественный и зарубежный опыт) на предприятиях сервиса (для самостоятельного изучения). Управление конфликтами на предприятиях сервиса. Понятие и виды контроля на предприятиях сервиса. Процесс контроля и выбор варианта форм контроля на предприятиях сервиса (для самостоятельного изучения). Контроль и измерение результатов коммерческой деятельности и действия руководителя при контроле на предприятиях сервиса (для самостоятельного изучения). Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (для самостоятельного изучения).

Тема 4. Методы управления, применяемые на предприятиях сервиса

Экономические, организационно-распорядительные и социально-психологические методы управления на предприятиях сервиса. Мотивация исполнителя на предприятиях сервиса. Процесс формирования управленческих кадров на предприятиях сервиса (для самостоятельного изучения). Содержание работы руководителя на предприятиях сервиса (для самостоятельного изучения). Стиль управления на предприятиях сервиса (для самостоятельного изучения). Эффективность стиля управления на предприятиях сервиса (для самостоятельного изучения).

Методы управления, применяемые на предприятиях сервиса при различных уровнях нестабильности рынка. Выбор и оценка стратегической позиции предприятия сервиса на рынке. (для самостоятельного изучения). Управление портфелем СЗХ предприятий сервиса (для самостоятельного изучения).

Тема 5. Система прогнозирования и планирования деятельности на предприятиях сервиса

Система прогнозов и планов на предприятиях сервиса. Методы разработки и объекты прогнозов на уровне предприятия сервиса. Экстраполяционное прогнозирование на предприятиях сервиса (для самостоятельного изучения). Роль нормативов в планировании на предприятиях сервиса (для самостоятельного изучения). Комплексный подход к разработке производственной программы предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Оперативное планирование производства (ОПП) на предприятиях сервиса (для самостоятельного изучения).

Тема 6. Управление издержками в деятельности предприятия сервиса

Структура предприятия сервиса как системы. Управление прибылью на предприятиях сервиса. Управление издержками производства и сбыта продукции (полная себестоимость) на предприятиях сервиса. Понятие, состав и структура издержек на предприятиях сервиса (для самостоятельного изучения). Хозяйственные средства (имущество предприятия сервиса) (для самостоятельного изучения). Экономическое содержание и структура имущества предприятия сервиса (для самостоятельного изучения).

Тема 7. Управление основными и оборотными средствами предприятия сервиса

Управление основными средствами предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Амортизация и виды амортизации (для самостоятельного изучения). Управление оборотными средствами предприятия сервиса. Организация процесса сервиса, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя. Управление источниками формирования хозяйственных средств на предприятиях сервиса, диверсификация сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (для самостоятельного изучения). Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах и основные экономические показатели деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения).

Тема 8. Управление маркетингом на предприятиях сервиса

Процесс управления маркетингом на предприятиях сервиса. Концепции управления маркетингом. Процесс управления маркетингом. Системы маркетинговых исследований и маркетинговой информации на предприятиях сервиса (для самостоятельного изучения). Рынок предприятий и поведение покупателей от имени предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Сегментирование рынка, выбор целевых сегментов, позиционирование товара на предприятиях сервиса (для самостоятельного изучения). Услуги (для самостоятельного изучения). Стратегия разработки новых товаров на предприятиях сервиса (для самостоятельного изучения).

Тема 9. Управление производственным процессом на предприятиях сервиса

Форма организации производства. Связь управления производственным процессом и управление развитием бизнеса. Структура цикла создания и освоения новых товаров на предприятиях сервиса (для самостоятельного изучения). Жизненный цикл товара (изделия) и место в нем научно-технической подготовки производства на предприятиях сервиса (для самостоятельного изучения). Современные методы и технологии управления производственным процессом. Сокращение сроков создания и освоения новых товаров на предприятиях сервиса (для самостоятельного изучения). Планирование создания и освоения новых товаров на предприятиях сервиса (для самостоятельного изучения).

Тема 10. Подготовка производства новой продукции и услуг на предприятиях сервиса

Сетевое планирование и управление на предприятиях сервиса (для самостоятельного изучения). Сущность и этапы осуществления подготовки производства. Организация научных исследований. Научная подготовка производства на предприятиях сервиса (для самостоятельного изучения). Оценка эффективности НИР и ОКР на предприятиях сервиса (для самостоятельного изучения). Рыночные испытания товаров (пробный маркетинг) на предприятиях сервиса (для самостоятельного изучения). Техническая и технологическая подготовка производства на предприятиях сервиса (для самостоятельного изучения). Организационно-экономическая подготовка производства (для самостоятельного изучения). Функционально-стоимостный анализ при технико-экономической отработке конструкторских и технологических решений на предприятиях сервиса (для самостоятельного изучения). Характер изменения технико-экономических показателей новых изделий на стадии освоения на предприятиях сервиса (для самостоятельного изучения).

Тема 11. Типы производств на предприятиях сервиса

Методы разработки технологии процесса сервиса, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя и производственный процесс на предприятиях сервиса и принципы его организации, организация контактной зоны предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Типы производств на предприятиях сервиса и их технико-экономическая характеристика. Производственная структура предприятия сервиса. Производственный цикл на предприятиях сервиса и его структура (для самостоятельного изучения). Методы расчета производственного цикла на предприятиях сервиса (для самостоятельного изучения). Организация поточного и автоматизированного производства (для самостоятельного изучения). Гибкое интегрированное

производство (для самостоятельного изучения). Учет типа рынка при установлении цены на предприятии сервиса (для самостоятельного изучения).

Тема 12. Ценообразование на предприятии сервиса

Методы ценообразования, применяемые на практике. Расчет цены на основе анализа безубыточности и обеспечения целевой прибыли. Ценообразование и тип рынка. Методика установления цен на предприятии сервиса (для самостоятельного изучения). Подходы к проблеме ценообразования на предприятии сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя (для самостоятельного изучения). Механизм организации контактной зоны предприятия сервиса (для самостоятельного изучения).

Тема 13. Управление организацией технического, материального, трудового обеспечения предприятий сервиса

Управление организацией инструментального хозяйства, ремонтной службы на предприятиях сервиса (для самостоятельного изучения). Управление организацией энергетического хозяйства предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Управление организацией транспортного хозяйства предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Управление организацией складского хозяйства предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Управление организацией материально-технического обеспечения предприятия (МТС) сервиса. Нормирование труда и определение потребностей в рабочих и специалистах на предприятии сервиса (для самостоятельного изучения). Заработная плата и основные принципы ее организации на предприятии сервиса (для самостоятельного изучения). Формы и системы заработной платы на предприятии сервиса. Планирование заработной платы на предприятии сервиса (для самостоятельного изучения). Минимизация рисков на предприятии сервиса (для самостоятельного изучения).

Тема 14. Управление обеспечением качества на предприятиях сервиса

Понятие качества изделия, основные показатели качества на предприятиях сервиса (для самостоятельного изучения). Организация управления качеством на предприятии. Общие подсистемы управления качеством. Обеспечение качества изделий на различных стадиях их жизненного цикла на предприятиях сервиса (для самостоятельного изучения). Организация службы контроля качества на предприятиях сервиса (для самостоятельного изучения). Статистические методы управления качеством на предприятиях сервиса (для самостоятельного изучения).

5.4 Практические занятия

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
1	Практическое занятие № 1. «Роль организации сервиса в обществе и функции управления»	2
2	Практическое занятие № 2. «Понятие и классификация функций управления»	2
3	Практическое занятие № 3. «Реакция предприятия сервиса на изменчивость внешней среды»	2
4	Практическое занятие № 4. «Экономические, организационно-распорядительные и социально-психологические методы управления»	2
5	Практическое занятие № 5. «Система прогнозов и планов на предприятиях сервиса»	2
6	Практическое занятие № 6. «Управление прибылью на предприятиях сервиса»	2
7	Практическое занятие № 7. «Управление оборотными средствами предприятия сервиса» Подготовка к круглому столу	2
7	Практическое занятие № 8. «Организация процесса сервиса, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя»	2
8	Практическое занятие № 9. «Концепции управления маркетингом» Подготовка к тестированию	2
8	Практическое занятие № 10. «Процесс управления маркетингом»	2
9	Практическое занятие № 11. «Форма организации производства»	2
10	Практическое занятие № 12. «Сущность и этапы осуществления подготовки производства» Подготовка к выполнению заданий	2
10	Практическое занятие № 13. «Организация научных исследований»	2
12	Практическое занятие № 14. «Методы ценообразования, применяемые на практике»	2
Итого по дисциплине		28

5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Место и роль организации сервиса в обществе» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	1
2	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Структура и процесс принятия решения на предприятиях сервиса» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	1
3	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Организационные структуры управления предприятием сервиса» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	1
4	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Методы управления, применяемые на предприятиях сервиса» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	1
5	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Система прогнозирования и планирования деятельности на предприятиях сервиса» Подразумевается работа с учебной литературой</p>	1

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	<p>по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	
6	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Управление издержками в деятельности предприятия сервиса» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	1
7	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Управление основными и оборотными средствами предприятия сервиса» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-18].</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>	2
8	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Управление маркетингом на предприятиях сервиса» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-18].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к тестированию.</p>	2
9	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Управление производственным процессом на предприятиях сервиса» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p>	1

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	3. Подготовка к устному опросу.	
10	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Подготовка производства новой продукции и услуг на предприятиях сервиса» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-18].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению заданий.</p>	2
11	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Типы производств на предприятиях сервиса» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p>	1
12	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Ценообразование на предприятии сервиса» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	1
13	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Управление организацией технического, материального, трудового обеспечения предприятий сервиса» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p>	0,5
14	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Управление обеспечением качества на предприятиях сервиса» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p>	0,5
Итого по дисциплине		16

5.7 Курсовые работы

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1 Жильцов, Е. Н. **Экономика и управление социальной сферой** [Электронный ресурс] : учебник / Е.Н. Жильцов, Е.В. Егоров ; под ред. Е.Н. Жильцова, Е.В. Егорова. — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2015. — 496 с. — ISBN 978-5-394-02423-8 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/61076> . — Загл. с экрана. свободный доступ) (дата обращения: 10.01.2017)

2 Комаров, Н.М. **Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники** [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.М. Комаров, Т.И. Зворыкина, А.В. Максимов, Л.В. Сумзина. — Электрон. дан. — Москва : СОЛОН-Пресс, 2012. — 128 с. — ISBN 978-5-91359-105-0 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/13809> . — Загл. с экрана (дата обращения: 10.01.2017)

3 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.

б) дополнительная литература:

4 Кошелева Т.Н. **Роль и место услуг в современной экономике: Метод.реком. по изучению дисциплины и выполнению контрольной работы для студентов гуманитарного факультета всех форм обучения [Текст]** / Кошелева Т.Н.,сост. - СПб. : ГУГА, 2015. - 31с. - ISBN 978-5-60000-143-5. Количество экземпляров 30.

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

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).

13 **Официальный сайт фондовой московской биржи РТС** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.rts.ru/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017).

14 **Официальный сайт Международного валютного фонда** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.imf.org/external/russian/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017).

15 **Официальный сайт Всемирного банка фонда** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.worldbank.org/eca/russian/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017).

16 **Официальный сайт Национального бюро экономических исследований США** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.nber.org/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2017).

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

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

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

7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебно-методический кабинет с офисным оборудованием для оперативного размножения иллюстративного и раздаточного материала. (аудитория № 322), аудитории 315а, 319, оборудованные для проведения практических работ средствами оргтехники, компьютерами с выходом в Интернет. Компьютеры с выходом в интернет (ауд. 322, 105, 400).

Мультимедийный проектор, экран (ауд. 319).

8 Образовательные и информационные технологии

В процессе преподавания дисциплины «Управление предприятиями сервиса на воздушном транспорте» используются классические формы и методы обучения: входной контроль, лекции, практические занятия, круглый стол, самостоятельная работа студента.

В рамках изучения дисциплины предполагается использовать следующие образовательные технологии.

Входной контроль предназначен для выявления уровня усвоения компетенций обучающимся, необходимых перед изучением дисциплины.

Традиционная лекция составляет основу теоретического обучения в рамках дисциплины и направлена на систематизированное изложение накопленных и актуальных научных знаний. Лекция предназначена для раскрытия состояния и перспектив развития экономических знаний в современных условиях. На лекции концентрируется внимание обучающихся на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулируется их активная познавательная деятельность.

Ведущим методом в лекции выступает устное изложение учебного материала, который сопровождается одновременной демонстрацией слайдов, созданных в среде PowerPoint, при необходимости привлекаются открытые Интернет-ресурсы, а также демонстрационные и наглядно-иллюстрационные материалы и практические примеры.

Практические занятия по дисциплине проводятся в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель практических занятий – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки дисциплины «Управление предприятиями сервиса на воздушном транспорте». Практические занятия предназначены для более глубокого освоения и анализа тем, изучаемых в рамках данной дисциплины. В процессе проведения практического занятия организуются публичные выступления студентов перед аудиторией, способствующие развитию у них умения сопоставлять данные разных источников и обобщать их, умения связывать теоретические положения дисциплины «Управление предприятиями сервиса на воздушном транспорте» с конкретными ситуациями. Рассматриваемые в рамках практического занятия задания, ситуации, примеры и проблемы имеют профессиональную направленность и содержат элементы, необходимые для формирования компетенций в рамках подготовки бакалавра по направлению «Сервис». Главным содержанием практического занятия является индивидуальная практическая работа каждого студента.

Круглый стол по дисциплине проводится в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель проведения круглого стола – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов

рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки и умения по дисциплине «Управление предприятиями сервиса на воздушном транспорте». Круглый стол предназначен для более глубокого освоения и анализа отдельных вопросов, изучаемых в рамках данной дисциплины. В процессе проведения круглого стола организуются публичные коллективные обсуждения отдельных заранее определённых вопросов темы, выступления студентов перед аудиторией, способствующие развитию у них умения сопоставлять данные разных источников и обобщать их, умения связывать теоретические положения дисциплины «Управление предприятиями сервиса на воздушном транспорте» с конкретными ситуациями.

Чтение лекций и проведение практических занятий также предполагает применение интерактивных форм обучения (интерактивных лекций, групповых дискуссий, анализа ситуаций и имитационных моделей и др., в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей) для развития у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений и лидерских качеств.

Самостоятельная работа студента является составной частью учебной работы. Ее основной целью является формирование навыка самостоятельного приобретения знаний по некоторым не особо сложным вопросам теоретического курса, закрепление и углубление полученных знаний, самостоятельная работа со справочниками, периодическими изданиями и научно-популярной литературой, в том числе находящимися в глобальных компьютерных сетях. Самостоятельная работа подразумевает выполнение учебных заданий, в том числе и индивидуальных, получаемых студентом после каждого занятия. Все задания, выносимые на самостоятельную работу, выполняются студентом либо в конспекте, либо на отдельных листах формата А4 (по указанию преподавателя). Контроль выполнения заданий, выносимых на самостоятельную работу, осуществляет преподаватель.

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

Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление предприятиями сервиса на воздушном транспорте» предназначен для выявления и оценки уровня и качества знаний студентов по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде экзамена в третьем семестре.

Фонд оценочных средств для текущего контроля включает: вопросы для устных опросов, тестовые задания, задания и темы для сообщений.

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация проводятся в соответствии с «Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Санкт-

Петербургский государственный университет гражданской авиации», обучающихся по программам высшего образования – программам бакалавриата и программам специалитета (формы, периодичность и порядок)». Текущий контроль успеваемости обучающихся включает устные опросы, сообщения, тестирование и задания, выдаваемые на самостоятельную работу по темам дисциплины.

Устный опрос по вопросам входного контроля, который является элементом текущего контроля успеваемости, предназначен для выявления уровня усвоения компетенций обучающимся, необходимых перед изучением дисциплины. Устный опрос по вопросам входного контроля осуществляется по вопросам, на которых базируется читаемая дисциплина (п. 9.4). Устный опрос проводится на каждом практическом занятии в течение не более 10 минут с целью контроля усвоения теоретического материала, излагаемого на лекции и предполагает ответ студентов. Включает перечень вопросов и моделирование ситуаций. Перечень вопросов определяется уровнем подготовки учебной группы, а также индивидуальными особенностями обучающихся. Моделирование ситуаций представляет собой проектирование преподавателем гипотетических ситуаций, в которых может оказаться студент при соприкосновении с реальностью. Реакция студента на смоделированную ситуацию будет показателем того усвоил он учебный материал или нет.

Роль выполнения заданий в процессе обучения определяется, с одной стороны, тем, что конечные цели обучения сводятся к овладению учащимися методами решения определенной системы заданий. С другой стороны, она определяется и тем, что полноценное достижение целей обучения возможно лишь с помощью решения студентами системы заданий. Таким образом, выполнения заданий в процессе обучения выступает и как цель, и как средство обучения. Важнейшей функцией выполнения заданий является функция формирования и развития у обучающихся общих умений и навыков рассмотрения заданий, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Тестирование - исследовательский метод, который позволяет выявить уровень знаний, умений и навыков, способностей и других качеств студента, стандартизированное задание (или особым образом связанные между собой задания) возрастающей трудности, специфической формы, позволяющее качественно оценить, структуру знаний и эффективно измерить уровень знаний, которые позволяют исследователю диагностировать меру выраженности исследуемого свойства у студента.

Сообщение – результат самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской и научной темы.

Контроль выполнения задания, выдаваемого на самостоятельную работу, преследует собой цель своевременного выявления плохо усвоенного материала дисциплины для последующей корректировки или организации обязательной консультации. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины

проводится в виде экзамена в 3 семестре. Экзамен позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Экзамен предполагает ответ на вопросы из перечня вопросов, вынесенных на экзамен. К моменту сдачи экзамена должны быть благополучно пройдены предыдущие формы контроля.

Методика формирования результирующей оценки в обязательном порядке учитывает активность студентов на лекциях и практических занятиях, участие студентов в конференциях и подготовку ими публикаций, что отражено в балльно-рейтинговой оценке текущего контроля успеваемости и знаний студентов в п. 9.1. Описание шкалы оценивания, используемой для проведения промежуточных аттестаций, приведено в п. 9.5.

9.1 Балльно – рейтинговая оценка текущего контроля успеваемости и знаний студентов

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часа. Вид промежуточного контроля – экзамен (3 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	1,5	1	—
Практическое занятие 1	2	3,5	1	—
Лекция 2 (Тема 2)	1	1,5	2	—
Практическое занятие 2	2	3,5	2	—
Лекция 3 (Тема 3)	1	1,5	3	—
Практическое занятие 3	2	3,5	3	—
Лекция 4 (Тема 4)	1	1,5	4	—
Практическое занятие 4	2	3,5	4	—
Лекция 5 (Тема 5)	1	1,5	5	—
Практическое занятие 5	2	3,5	5	—
Лекция 6 (Тема 6)	1	1,5	6	—
Практическое занятие 6	2	3,5	6	—
Лекция 7 (Тема 7)	1	1,5	7	—
Практическое занятие 7	2	3,5	7	—
Практическое занятие 8	3	3,5	8	—
Лекция 8 (Тема 8)	1	1,5	8	—
Практическое занятие 9	2	3,5	9	—

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 10	3	3,5	9	—
Лекция 9 (Тема 9)	1	1,5	10	—
Практическое занятие 11	2	3,5	10	—
Лекция 10 (Тема 10)	1	1,5	11	—
Практическое занятие 12	2	3,5	11	—
Практическое занятие 13	3	3,5	12	—
Лекция 11 (Тема 11)	1	1,5	12	—
Лекция 12 (Тема 12)	1	1,5	13	—
Практическое занятие 14	2	3,5	13	—
Лекция 13 (Тема 13)	1	1,5	14	—
Лекция 14 (Тема 14)	1	1,5	14	—
Итого по обязательным видам занятий	45	70	—	—
Экзамен	15	30	—	—
Итого по дисциплине	60	100	—	—
Премияльные 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»			

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

Посещение лекционного занятия обучающимся оценивается в 1 балл. Ведение лекционного конспекта – 0,1 баллов. Активное участие в обсуждении дискуссионных вопросов в ходе лекции – до 0,4 баллов.

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается в 2 балла (по 8, 10 и 13 практическим занятиям - до 3 баллов). Сообщение – до 1 балла (по 8, 10 и 13 практическим занятиям - до 0,3 баллов). Выполнение заданий – до 0,1 баллов. Успешное написание теста: более 50 % и до 75 % правильных ответов – 0,05, более 75 % – до 0,1 баллов. Устный опрос – до 0,5 баллов (по 8, 10 и 13 практическим занятиям - до 0,1 баллов). Участие в обсуждении вопросов круглого стола – до 0,1 балла.

9.3 Темы курсовых работ по дисциплине

Учебным планом дисциплины курсовая работа не предусмотрена.

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

Вопросы входного контроля по дисциплине «Введение в профессию»:

1. Генезис ресторанного бизнеса.
2. Туристский сервис в России в XX веке.
3. Курортный отдых в России.
4. Информационный сервис.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Основы социального государства»:

1. Сущность, признаки и функции государства.
2. Критерии эффективности социальной политики государства.
3. Проблема государственного регулирования экономики в условиях свободных рыночных отношений.
4. Формы средства и методы государственного регулирования экономики.

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

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
Знать	<p>Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах;</p> <p>Механизм организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя;</p> <p>Механизм организации контактной зоны предприятия сервиса;</p> <p>Механизм организации процесса планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства; Механизм организации процесса диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями</p>	<p>Знание ключевых категорий экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности;</p> <p>основы механизма организации контактной зоны предприятия сервиса;</p> <p>механизм организации процесса планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса;</p> <p>механизм организации процесса диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями</p>
Уметь	<p>Использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах;</p> <p>Организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя;</p> <p>Использовать основы организации контактной зоны</p>	<p>Умение ориентироваться основах экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности; в основах работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса; в механизмах организации процесса сервиса и выборе</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>предприятия сервиса; Организовать процесс планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства; Организовать процесс диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями</p>	<p>ресурсов с учетом требований потребителя; ориентироваться процессе планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей; организовывать процесс диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями</p>
Владеть	<p>Способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах; Способностью использовать навыки организации контактной зоны предприятия сервиса; Навыками организации процесса сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя; Навыками организации процесса планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства; Навыками организации процесса диверсификации сервисной деятельности в соответствии с</p>	<p>Владение навыками использования основ экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности; навыками использования основ осуществления контроля качества организации контактной зоны предприятия сервиса; организации процесса сервиса; навыками выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя; способностью организации процесса планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства и диверсификацией сервисной</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	этнокультурными, историческими и религиозными традициями.	деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.

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

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

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

Ответы на вопросы билета оцениваются следующим образом:

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

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

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

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

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

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

7 баллов: ответ хороший, но студент демонстрирует систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам рабочей программы, но требовались наводящие вопросы;

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

9 баллов: систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам рабочей программы; студент демонстрирует способность;

10 баллов: ответ на вопрос полный, не было необходимости в дополнительных (наводящих вопросах); студент показывает систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам рабочей программы, самостоятельно и творчески решает сложные проблемы в нестандартной ситуации в рамках рабочей программы, а также демонстрирует знания по проблемам, выходящим за ее пределы.

Решение заданий (3 вопрос в билете) оценивается следующим образом:

10 баллов: задание выполнено на 91-100 %, решение и ответ аккуратно оформлены, выводы обоснованы, дана правильная и полная интерпретация выводов, студент аргументированно обосновывает свою точку зрения, уверенно и правильно отвечает на вопросы преподавателя;

9 баллов: задание выполнено на 86-90 %, решение и ответ аккуратно оформлены, выводы обоснованы, дана правильная и полная интерпретация выводов, студент аргументированно обосновывает свою точку зрения, правильно отвечает на вопросы преподавателя;

8 баллов: задание выполнено на 81-85 %, ход решения правильный, незначительные погрешности в оформлении; правильная, но не полная интерпретация выводов, студент дает правильные, но не полные ответы на вопросы преподавателя, испытывает некоторые затруднения в интерпретации полученных выводов;

7 баллов: задание выполнено на 74-80 %, ход решения правильный, значительные погрешности в оформлении; правильная, но не полная интерпретация выводов, студент дает правильные, но не полные ответы на вопросы преподавателя, испытывает определенные затруднения в интерпретации полученных выводов;

6 баллов: задание выполнено 66-75 %, подход к решению правильный, есть ошибки, оформление с незначительными погрешностями, неполная интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, не способен интерпретировать полученные выводы;

5 баллов: задание выполнено на 60-65 %, подход к решению правильный, есть ошибки, значительные погрешности при оформлении, не полная интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, не способен интерпретировать полученные выводы;

4 балла: задание выполнено на 55-59 %, подход к решению правильный, есть ошибки, значительные погрешности при оформлении, не полная интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, не способен интерпретировать полученные выводы;

3 балла: задание выполнено на 41-54 %, решение содержит грубые ошибки, неаккуратное оформление работы, неправильная интерпретация выводов, студент дает неправильные ответы на вопросы преподавателя;

2 балла: задание выполнено на 20-40 %, решение содержит грубые ошибки, неаккуратное оформление работы, выводы отсутствуют; не может прокомментировать ход решения задачи, дает неправильные ответы на вопросы преподавателя;

1 балл: задание выполнено менее, чем на 20 %, решение содержит грубые ошибки, студент не может прокомментировать ход решения задачи, не способен сформулировать выводы по работе.

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

Тема 1. Место и роль организации сервиса в обществе

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Предмет и задачи курса, роль организации сервиса в современном обществе.

2. Производственный процесс — основа деятельности организации сервиса.

3. Внутренняя и внешняя среда организации сервиса и их взаимосвязь.

4. Мировой рынок сервиса и его развитие, применение современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.

Примерные темы сообщений

1. Организационно-правовые формы организации предприятий сервиса.

2. Механизм диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.

3. Механизм организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

4. Механизм организации контактной зоны предприятия сервиса.

Тема 2. Структура и процесс принятия решения на предприятиях сервиса

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Менеджмент как совокупность взаимодействия субъектов и объектов управления для достижения целей управления.

2. Понятие и классификация функций управления.

3. Организационные структуры управления.

4. Содержание процесса управления на предприятиях сервиса.

5. Структура и процесс принятия решения на предприятиях сервиса.

Примерные темы сообщений

1. Распределение полномочий на принятие решений.

2. Риск при принятии решений на предприятиях сервиса.

3. Механизм организации процесса планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства в процессе управления предприятиями сервиса на воздушном транспорте.

Тема 3. Организационные структуры управления предприятием сервиса
Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Типовые организационные структуры управления предприятием сервиса.

2. Положения о подразделениях предприятия и должностные инструкции на предприятиях сервиса.

3. Совет фирмы (АО), его функции и практическая деятельность.

4. Реакция предприятия сервиса на изменчивость внешней среды и предпочтительная структура управления.

5. Основные виды и области применения АСУ на предприятиях сервиса.

6. Основные заповеди делового человека (отечественный и зарубежный опыт) на предприятиях сервиса.

Примерные темы сообщений

1. Управление конфликтами на предприятиях сервиса.

2. Понятие и виды контроля на предприятиях сервиса.

3. Процесс контроля и выбор варианта форм контроля на предприятиях сервиса.

4. Контроль и измерение результатов коммерческой деятельности и действия руководителя при контроле на предприятиях сервиса.

5. Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах.

Тема 4. Методы управления, применяемые на предприятиях сервиса

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Экономические, организационно-распорядительные и социально-психологические методы управления на предприятиях сервиса.

2. Мотивация исполнителя на предприятиях сервиса.

3. Процесс формирования управленческих кадров на предприятиях сервиса.

4. Содержание работы руководителя на предприятиях сервиса.

5. Стиль управления на предприятиях сервиса.

Примерные темы сообщений

1. Эффективность стиля управления на предприятиях сервиса.

2. Методы управления, применяемые на предприятиях сервиса при различных уровнях нестабильности рынка.

3. Выбор и оценка стратегической позиции предприятия сервиса на рынке.

4. Управление портфелем СЗХ предприятий сервиса.

Тема 5. Система прогнозирования и планирования деятельности на предприятиях сервиса

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Система прогнозов и планов на предприятиях сервиса.
2. Методы разработки и объекты прогнозов на уровне предприятия сервиса.

3. Экстраполяционное прогнозирование на предприятиях сервиса.

Примерные темы сообщений

1. Роль нормативов в планировании на предприятиях сервиса.
2. Комплексный подход к разработке производственной программы предприятия сервиса.

3. Оперативное планирование производства (ОПП) на предприятиях сервиса.

Тема 6. Управление издержками в деятельности предприятия сервиса

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Структура предприятия сервиса как системы.
2. Управление прибылью на предприятиях сервиса.
3. Управление издержками производства и сбыта продукции (полная себестоимость) на предприятиях сервиса.

Примерные темы сообщений

1. Понятие, состав и структура издержек на предприятиях сервиса.
2. Хозяйственные средства (имущество предприятия сервиса).
3. Экономическое содержание и структура имущества предприятия сервиса.

Тема 7. Управление основными и оборотными средствами предприятия сервиса

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Управление основными средствами предприятия сервиса.
2. Амортизация и виды амортизации.
3. Управление оборотными средствами предприятия сервиса.
4. Организация процесса сервиса, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

Примерные темы сообщений

1. Управление источниками формирования хозяйственных средств на предприятиях сервиса, диверсификация сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.

2. Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах и основные экономические показатели деятельности предприятия сервиса.

Типовые задания для круглого стола

Круглый стол ориентирован на формирование видения о том, какова роль электронного маркетинга в процессе управления предприятиями сервиса в

современном обществе и каковы его перспективы и тенденции развития. В рамках указанной общей ориентации главным проблемным вопросом круглого стола будет: как с помощью использования инструментов электронного маркетинга управлять предприятиями сервиса в транспортной отрасли?

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

1. Нестандартные рекламные кампании с использованием электронных средств информации в процессе управления маркетингом на предприятиях сервиса.
2. Новый уровень коммуникаций с использованием электронных средств информации в процессе управления маркетингом на предприятиях сервиса.
3. Облачные технологии в процессе управления маркетингом на предприятиях сервиса.

Тема 8. Управление маркетингом на предприятиях сервиса

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Процесс управления маркетингом на предприятиях сервиса.
2. Концепции управления маркетингом.
3. Процесс управления маркетингом.
4. Системы маркетинговых исследований и маркетинговой информации на предприятиях сервиса.

Примерные темы сообщений

1. Рынок предприятий и поведение покупателей от имени предприятия сервиса.
2. Сегментирование рынка, выбор целевых сегментов, позиционирование товара на предприятиях сервиса.
3. Услуги.
4. Стратегия разработки новых товаров на предприятиях сервиса.

Типовые тестовые задания

1. Существенной характеристикой организационной модели обслуживания потребителей является:
 - a) Тип организации обслуживания.
 - b) Стратегия.
 - c) Главная организационная задача.
 - d) Тип организации обслуживания, стратегия, главная организационная задача.
 - e) Тип организации обслуживания, стратегия.
2. Какие есть типы организации обслуживания потребителей:
 - a) Традиционный и рыночный.
 - b) Традиционный и переходной.
 - c) Рыночный и переходной.
 - d) Рыночный и смешанный.
 - e) Традиционный, переходной, рыночный.
3. Планы, ориентируемые на действие с более короткими временными горизонтами, чем в стратегии:

- a) Тактика.
 - b) Практика.
 - c) График.
 - d) Схема.
 - e) Модель.
4. Одна из особенностей планирования в сфере услуг, отличающей его от планирования в производстве:
- a) Маленькое количество фирм с небольшим штатом.
 - b) Большое количество фирм с небольшим штатом.
 - c) Большое количество фирм с маленьким штатом.
 - d) Большое количество фирм со средним штатом.
 - e) Маленькое количество фирм со средним штатом.
5. Обслуживание потребителей, предлагающее его высокое качество, – это тип организации:
- a) Рыночный.
 - b) Операционный.
 - c) Переходной.
 - d) Традиционный.
 - e) Императивный.
6. Это форма обслуживания, предполагает создание на территории промышленных предприятий комплексных подразделений или специализированных подразделений сферы услуг с функциями приема и выдачи заказов на услуги, выполнение срочных работ в присутствии заказчика:
- a) Самообслуживание
 - b) Абонементное обслуживание
 - c) Обслуживание по месту работы
 - d) Культура сервиса
 - e) Но верного ответа
7. Какой характер производства оказывает большое влияние на организацию работы предприятия, ухудшает технико-экономические показатели его деятельности, ведет к простоям оборудования, что снижает рентабельность работы предприятия:
- a) Производственный
 - b) Сезонный
 - c) Кадровый
 - d) Политический
 - e) Нет верного ответа
8. Управление – это:
- a) Процесс подготовки решения на перспективу о том, что необходимо сделать, кто за это отвечает, в какие сроки нужно осуществить задуманное.
 - b) Процесс создания структуры предприятия, которая дает возможность людям эффективно работать для достижения своей цели.
 - c) Процесс планирования, организации, мотивации и контроля, необходимый для того, чтобы сформулировать и достичь целей организации.

d) Процесс побуждения себя и других к деятельности для достижения своих целей и целей организации.

e) Процесс подготовки решения на перспективу о том, что необходимо сделать, кто за это отвечает, в какие сроки нужно осуществить задуманное, процесс создания структуры предприятия, которая дает возможность людям эффективно работать для достижения своей цели.

9. Какой из нижеперечисленных принципов не относится к основополагающим принципам планирования?

- a) Полнота планирования.
- b) Точность планирования.
- c) Воспитательный эффект планирования.
- d) Детализация планирования.
- e) Непрерывность планирования.

10. Виды маркетинговых стратегий:

a) стратегия, разработанная на основе прежних достижений предприятий по неконкурентоспособным сегодня товарам

b) стратегия продвижения товаров на новые рынки

c) диверсификации производства

11. Этапы оценки маркетинговой стратегии:

a) анализ платежеспособности предприятия

b) сравнение соответствия ключевых характеристик положения организации на конкретном рынке

c) формирование комплекса маркетинговых мер по реализации маркетинговой стратегии

12. Чтобы проанализировать себестоимость продукции животноводства в целом, следует:

a) сопоставить затраты отчетного года с затратами базисного года;

b) сопоставить фактические затраты по животноводству с планом;

c) сопоставить валовое производство продукции животноводства по отчету в оценке по базисной, плановой и отчетной себестоимости;

d) сопоставить валовое производство продукции животноводства базисного года в оценке по базисной, плановой и отчетной себестоимости.

13. Показателями для оценки удовлетворительности структуры баланса предприятия являются:

a) коэффициент скорости оборота оборотных фондов

b) коэффициент обеспеченности собственными средствами

c) коэффициент текущей ликвидности

Тема 9. Управление производственным процессом на предприятиях сервиса

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Форма организации производства.

2. Связь управления производственным процессом и управление развитием бизнеса.

3. Структура цикла создания и освоения новых товаров на предприятиях сервиса.

4. Жизненный цикл товара (изделия) и место в нем научно-технической подготовки производства на предприятиях сервиса.

Примерные темы сообщений

1. Современные методы и технологии управления производственным процессом.

2. Сокращение сроков создания и освоения новых товаров на предприятиях сервиса.

3. Планирование создания и освоения новых товаров на предприятиях сервиса.

Тема 10. Подготовка производства новой продукции и услуг на предприятиях сервиса

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Сетевое планирование и управление на предприятиях сервиса.

2. Сущность и этапы осуществления подготовки производства.

3. Организация научных исследований. Научная подготовка производства на предприятиях сервиса.

4. Оценка эффективности НИР и ОКР на предприятиях сервиса.

5. Рыночные испытания товаров (пробный маркетинг) на предприятиях сервиса.

Примерные темы сообщений

1. Техническая и технологическая подготовка производства на предприятиях сервиса.

2. Организационно-экономическая подготовка производства.

3. Функционально-стоимостный анализ при технико-экономической отработке конструкторских и технологических решений на предприятиях сервиса.

4. Характер изменения технико-экономических показателей новых изделий на стадии освоения на предприятиях сервиса.

Типовые задания

1. Вы сотрудник сервисной организации и недовольны процессом планирования производственно-хозяйственной деятельности в Вашей организации. Предложите и раскройте механизм диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.

2. Вы простой гражданин и недовольны применяемыми технологиями управления на предприятии сервиса. Что Вы можете порекомендовать, чтобы их усовершенствовать?

3. Вы простой гражданин и недовольны применяемыми ресурсами в процессе оказания услуг предприятия сервиса. Что Вы можете порекомендовать, чтобы усовершенствовать процесс выбора ресурсов с учетом требований потребителя?

4. Потребитель в процессе выбора блюд остался недоволен ассортиментом, что Вы можете порекомендовать, чтобы усовершенствовать процесс управления выбора ресурсов, как основы управления ассортиментом на борту воздушного судна.

Тема 11. Типы производств на предприятиях сервиса

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Методы разработки технологии процесса сервиса, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя и производственный процесс на предприятиях сервиса и принципы его организации, организация контактной зоны предприятия сервиса.

2. Типы производств на предприятиях сервиса и их технико-экономическая характеристика.

3. Производственная структура предприятия сервиса.

4. Производственный цикл на предприятиях сервиса и его структура.

5. Методы расчета производственного цикла на предприятиях сервиса.

6. Организация поточного и автоматизированного производства.

7. Гибкое интегрированное производство.

8. Учет типа рынка при установлении цены на предприятии сервиса.

Тема 12. Ценообразование на предприятии сервиса

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Методы ценообразования, применяемые на практике.

2. Расчет цены на основе анализа безубыточности и обеспечения целевой прибыли.

3. Ценообразование и тип рынка.

4. Методика установления цен на предприятии сервиса.

Примерные темы сообщений

1. Подходы к проблеме ценообразования на предприятии сервиса.

2. Механизм организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

3. Механизм организации контактной зоны предприятия сервиса.

Тема 13. Управление организацией технического, материального, трудового обеспечения предприятий сервиса

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Управление организацией инструментального хозяйства, ремонтной службы на предприятиях сервиса.

2. Управление организацией энергетического хозяйства предприятия сервиса.

3. Управление организацией транспортного хозяйства предприятия сервиса.

4. Управление организацией складского хозяйства предприятия сервиса.

5. Управление организацией материально-технического обеспечения предприятия (МТС) сервиса.

6. Нормирование труда и определение потребностей в рабочих и специалистах на предприятии сервиса.

7. Зарботная плата и основные принципы ее организации на предприятии сервиса.

8. Формы и системы заработной платы на предприятии сервиса. Планирование заработной платы на предприятии сервиса.

9. Минимизация рисков на предприятии сервиса.

Тема 14. Управление обеспечением качества на предприятиях сервиса

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие качества изделия, основные показатели качества на предприятиях сервиса.

2. Организация управления качеством на предприятии.

3. Общие подсистемы управления качеством.

4. Обеспечение качества изделий на различных стадиях их жизненного цикла на предприятиях сервиса.

5. Организация службы контроля качества на предприятиях сервиса.

6. Статистические методы управления качеством на предприятиях сервиса.

Примерный перечень вопросов к экзамену для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Управление предприятиями сервиса на воздушном транспорте»

1. Современные подходы к решению проблемы развития человеческого общества.

2. Эволюция технологических укладов, их виды и основные признаки.

3. Социально-экономические типы человеческих обществ.

4. Экономические подходы к сервисной деятельности.

5. Экономика информационного общества.

6. Сервис в информационном обществе.

7. Стратегия развития информационного общества в России.

8. Сущность общественного производства, определение и взаимосвязь материального и нематериального производства.

9. Анализ современных подходов к структурированию общественного производства.

10. Роль и место сектора услуг в экономике развитых стран на национальном и региональном уровнях.

11. Причины и факторы ускоренного развития сервиса.

12. Качество, уровень и стиль жизни: понятие, сущность, динамика.

13. Роль сферы услуг в современных условиях.

14. Роль сектора услуг в инновационном развитии хозяйственной деятельности
15. Рынок услуг: сущность, особенности формирования и функционирования, границы рыночного оборота услуг, факторы развития.
16. Государство, фирмы и домохозяйства как участники рынка услуг.
17. Ценовая дискриминация.
18. Основные конкурентные стратегии.
19. Услуги и рентные отношения.
20. Аутсорсинг и развитие рынка услуг в рамках сетевых организационных структур.
21. Тенденции развития аутсорсинга в России и на региональном уровне.
22. Аутсорсинг на транспорте и в авиаперевозках.
23. Франчайзинг, его сущность, виды, особенности использования в сфере сервисного бизнеса, преимущества и недостатки.
24. Особенности и тенденции развития франчайзинга в России и на региональном уровне.
25. Франчайзинг на транспорте и в авиаперевозках.
26. Занятость в секторе услуг: специфика роста, структурные особенности, формы и тенденции развития
27. Рынок труда и современные концепции занятости населения.
28. Структурные сдвиги в занятости населения в информационном обществе.
29. Занятость в сфере услуг.
30. Основные тенденции динамики производительности труда в секторе услуг.
31. Сервисная модель занятости: сущность, основные характеристики, виды.
32. Социально-экономические аспекты перемещения занятости в сектор услуг в российской и региональной экономических системах.
33. Роль высокотехнологичных услуг в обеспечении занятости населения: этапы развития информационно-коммуникационных технологий и трансформация занятости, взаимосвязь инвестиций в человеческий капитал и темпов распространения высокотехнологичных услуг.
34. Развитие сферы высокотехнологичных услуг в российской и региональной экономике.
35. Государственное регулирование сферы услуг
36. Основы государственного регулирования в обеспечении надежности и безопасности функционирования предприятий и фирм сферы услуг.
37. Соотношение рыночных и государственных регуляторов в развитии отраслей и комплексов сферы услуг.
38. Система государственного регулирования предприятий сферы услуг.
39. Отраслевой принцип построения и регулирования предприятий сферы услуг.

40. Государственный протекционизм развития социально-значимых организаций сферы услуг.
41. Формы государственной поддержки предприятий сферы услуг
42. Эффективность функционирования сферы услуг
43. Социальная и экономическая результативность сферы услуг.
44. Показатели и методы оценки эффективности хозяйственной деятельности предприятий и фирм сферы услуг.
45. Экономико-организационный механизм повышения эффективности и качества услуг.
46. Использование современных информационных технологий в повышении эффективности и качества услуг.
47. Инновации в сфере услуг
48. Дифференциация в подходах к инновациям в промышленности и сфере услуг.
49. Инновационная активность в секторе услуг.
50. Формирование инновационной стратегии развития сферы услуг.
51. Важнейшие аспекты инновационной политики в секторе услуг на национальном и региональном уровнях.
52. Мировой рынок услуг
53. Глобализация и формирование мирового рынка услуг.
54. Структура международного рынка услуг.
55. Специфика международной торговли услугами.
56. Особенности специализации стран на мировом рынке услуг.
57. Функционирование мирового рынка услуг и проблемы формирования единого механизма его регулирования.
58. Роль Всемирной торговой организации в регулировании международного рынка услуг.
59. Генеральное соглашение по торговле услугами.
60. Россия на мировом рынке услуг, основные тенденции и перспективы.
61. Принципы и методы организации и управления малыми и средними коллективами.
62. Виды, формы и объемы процесса сервиса.
63. Технологии процесса сервиса, основы выбора ресурсов и технических средств для его реализации.
64. Механизм организации контактной зоны предприятия сервиса.
65. Механизм оценки условий и последствий (в том числе экономических) принимаемых организационно-управленческих решений при организации сервиса на транспорте.
66. Работа в команде, толерантное восприятие социальных и этнических различий.
67. Работа в команде, толерантное восприятие конфессиональных и культурных различий.
68. Технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

69. Организация контактной зоны предприятия сервиса.
70. Современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующие требованиям потребителей.
71. Диверсификация сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.
72. Работа в контактной зоне с потребителем, консультирование, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса.
73. Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах.
74. Методы разработки технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.
75. Механизм организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя.
76. Механизм организации контактной зоны предприятия сервиса.
77. Механизм организации процесса планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства в процессе управления предприятиями сервиса на воздушном транспорте.
78. Диверсификация сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.
79. Структура предприятия сервиса как системы.
80. Управление прибылью на предприятиях сервиса.
81. Концепции управления маркетингом.
82. Процесс управления маркетингом.
83. Форма организации производства.
84. Связь управления производственным процессом и управление развитием бизнеса
85. Современные методы и технологии управления производственным процессом
86. Сущность и этапы осуществления подготовки производства.
87. Организация научных исследований.
88. Технологическая подготовка производства
89. Организационно-экономическая подготовка производства
90. Направления совершенствования технической подготовки производства
91. Минимизация рисков на предприятии
92. Методы ценообразования, применяемые на практике.
93. Расчет цены на основе анализа безубыточности и обеспечения целевой прибыли.
94. Ценообразование и тип рынка
95. Организация управления качеством на предприятии.
96. Общие подсистемы управления качеством
97. Механизм диверсификации сервисной деятельности

98. Механизм диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями

5. Вы недовольны применяемыми технологиями диверсификации сервисной деятельности в Вашей сервисной компании. Что Вы можете порекомендовать, чтобы их усовершенствовать?

6. Вы простой гражданин и недовольны применяемыми технологиями организации контактной зоны предприятия сервиса. Что Вы можете порекомендовать, чтобы их усовершенствовать?

Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (экзамена) по дисциплине «Управление предприятиями сервиса на воздушном транспорте»

1. Вы сотрудник сервисной организации и недовольны процессом планирования производственно-хозяйственной деятельности в Вашей организации. Предложите и раскройте механизм диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.

2. Вы простой гражданин и недовольны применяемыми технологиями управления на предприятии сервиса. Что Вы можете порекомендовать, чтобы их усовершенствовать?

3. Вы простой гражданин и недовольны применяемыми ресурсами в процессе оказания услуг предприятия сервиса. Что Вы можете порекомендовать, чтобы усовершенствовать процесс выбора ресурсов с учетом требований потребителя?

4. Потребитель в процессе выбора блюд остался недоволен ассортиментом, что Вы можете порекомендовать, чтобы усовершенствовать процесс управления выбора ресурсов, как основы управления ассортиментом на борту воздушного судна.

5. Вы простой гражданин и недовольны оказываемыми услугами на предприятии сервиса. Предложите и обоснуйте механизм организации процесса планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.

6. Вы простой гражданин и недовольны экономической политикой государства в сфере воздушного транспорта, в области управления издержками производства и сбыта продукции на предприятиях сервиса. Что Вы можете порекомендовать, чтобы ее улучшить, применяя правовые демократические процедуры?

7. Примените метод научной абстракции, диалектический, эмпирический метод, метод причинно-следственной связи и статистический метод экономической науки при оценке эффективности результатов деятельности сервисной организации если прибыль организации за месяц снизилась на 5%, фонд заработной платы не изменился, затраты на открытие новой услуги

выросли на 10%, 2 сотрудника были в отпуске, руководитель организации был 1 неделю на больничном.

8. Вы простой гражданин и недовольны применяемыми технологиями предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей. Что Вы можете порекомендовать, чтобы их усовершенствовать?

9. Вы недовольны применяемыми технологиями диверсификации сервисной деятельности в Вашей сервисной компании. Что Вы можете порекомендовать, чтобы их усовершенствовать?

10. Вы простой гражданин и недовольны применяемыми технологиями организации контактной зоны предприятия сервиса. Что Вы можете порекомендовать, чтобы их усовершенствовать?

11. Вы сотрудник сервисной организации и недовольны процессом организации оказания сервисных услуг в Вашей организации. Предложите механизм организации процесса сервиса, применяя умение выбора ресурсов и средств в процессе организации процесса сервиса с учетом требований потребителя.

12. Вы сотрудник сервисной организации и недовольны процессом производственно-хозяйственной деятельности в Вашей организации. Предложите механизм организации контактной зоны предприятия сервиса.

13. Вы простой гражданин и недовольны применяемыми технологиями работы в контактной зоне с потребителем. Что Вы можете порекомендовать, чтобы усовершенствовать процесс экспертизы качества оказываемых услуг?

14. Вы являетесь руководителем предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта. Каким образом вы будете использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах?

15. Вы являетесь руководителем предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта. Каким образом вы будете организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств, с учетом требований потребителя?

16. Вы являетесь руководителем предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта. Каким образом вы будете способны к организации контактной зоны предприятия сервиса?

17. Вы являетесь руководителем предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта. Каким образом вы будете планировать производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства?

18. Вы являетесь руководителем предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта. Каким образом вы будете диверсифицировать сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями?

10 Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая в 3 семестре к изучению дисциплины «Управление предприятиями сервиса на воздушном транспорте», студенту необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий и списком рекомендованной литературы. Студенту следует уяснить, что уровень и глубина усвоения дисциплины зависят от его активной и систематической работы на лекциях и практических занятиях. В этом процессе важное значение имеет самостоятельная работа, направленная на вовлечение студента в самостоятельную познавательную деятельность с целью формирования самостоятельности мышления, способностей к профессиональному саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации в современных условиях социально-экономического развития.

Входной контроль в форме устного опроса преподаватель проводит в начале изучения тем № 1 по вопросам дисциплин, на которых базируется дисциплина «Управление предприятиями сервиса на воздушном транспорте» (п. 2 и п. 9.4).

Основными видами аудиторной работы студентов являются лекции и практические занятия (п. 5.2, 5.3, 5.4). В ходе лекции преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия, а также соответствующие теоретические и практические проблемы, дает задания и рекомендации для практических занятий, а также указания по выполнению обучающимся самостоятельной работы.

Задачами лекций являются:

- ознакомление обучающихся с целями, задачами и структурой дисциплины «Управление предприятиями сервиса на воздушном транспорте», 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 управления на предприятиях сервиса на воздушном транспорте.

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

Полезно применять какую-либо удобную систему сокращений и условных обозначений (из известных или выработанных самостоятельно,

например, менеджмент обозначать большой буквой М). Применение такой системы поможет значительно ускорить процесс записи лекции. Конспект лекции предпочтительно писать в одной тетради, а не на отдельных листках, которые потом могут затеряться. Рекомендуется в конспекте лекций оставлять свободные места или поля, например, для того, чтобы была возможность записи необходимой информации при работе над материалами лекций.

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

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

Практические занятия по дисциплине «Управление предприятиями сервиса на воздушном транспорте» проводятся в соответствии с п. 5.4. Цели практических занятий: закрепить теоретические знания, полученные студентом на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы; приобрести начальные практические умения и навыки применения методов и инструментов исследования экономических явлений, о способов и средств решения экономических проблем в сфере управления предприятиями сервиса на воздушном транспорте.

Темы практических занятий (п. 5.4) заранее сообщаются обучающимся для того, чтобы они имели возможность подготовиться и проработать соответствующие теоретические вопросы дисциплины. В начале каждого практического занятия преподаватель:

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

На практических занятиях обучающиеся представляют самостоятельно подготовленные сообщения, в том числе в виде презентаций, которые выполняются в MS PowerPoint, конспектируют новую информацию и обсуждают эти сообщения. Преподаватель в этом процессе может выступать в роли консультанта или модератора. Студенты решают проблемы, возникающие в конкретной ситуации в процессе проведения круглого стола (п. 9.6). После того как каждая подгруппа предложит свой вариант решения проблемы, начинается дискуссия, в ходе которой необходимо доказать его истинность.

На практическом занятии № 9 проводится тестирование (п. 9.6).

По итогам лекций и практических занятий преподаватель выставляет полученные обучающимся баллы, согласно п. 9.1 и п. 9.2. Отсутствие студента на занятиях или его неактивное участие в них может быть компенсировано

самостоятельным выполнением дополнительных заданий и представлением их на проверку преподавателю в установленные им сроки.

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

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

- самостоятельный поиск, анализ информации и проработка учебного материала;
- подготовку к устному опросу (перечень типовых вопросов для устного опроса в п. 9.6);
- подготовку сообщений (примерный перечень тем сообщений в п. 9.6);
- подготовку к круглому столу (примерный перечень заданий в п. 9.6);
- подготовка к выполнению заданий (примерный перечень заданий в п. 9.6);
- подготовку к тестированию (типовые тестовые задания в п. 9.6).

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 «Управление предприятиями сервиса на воздушном транспорте». 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 «Управление предприятиями сервиса на воздушном транспорте». Данный принцип изначально заложен в учебном плане при определении очередности изучения дисциплин. Аналогичный подход применяется при определении последовательности в изучении тем дисциплины.

Завершающим этапом самостоятельной работы является подготовка к сдаче экзамена в третьем семестре, предполагающая интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении дисциплины знаний. Примерный перечень вопросов для экзамена по дисциплине «Управление предприятиями сервиса на воздушном транспорте», а также типовые практические задания для экзамена приведены в п. 9.6.

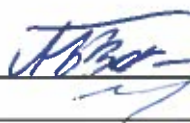
Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 2 «Социально-экономических дисциплин и сервиса»

«12» января 2017 года, протокол № 6.

Разработчик:

д.э.н., доцент



Вакеев А.Б.

Кошелева Т.Н.

Заведующий кафедрой № 2 «Социально-экономических дисциплин и сервиса»

д.э.н., доцент



Кошелева Т.Н.

Программа согласована:

Руководитель ОПОП

д.э.н., доцент



Кошелева Т.Н.

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

С изменениями и дополнениями от «30» августа 2017 года, протокол № 10 (в соответствии с Приказом 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).