

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



СВЕРЖДАЮ

Первый
Проректор – проректор
по учебной работе
Н.Н. Сухих

2017 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ЭКОНОМИКА И ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
НА МИРОВОМ РЫНКЕ

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

Дисциплина «Экономика и организация сервисного обслуживания на мировом рынке» исследует проблемы, процессы и закономерности организации, стратегии и тактики развития сервисного обслуживания на мировом рынке.

Целями освоения дисциплины «Экономика и организация сервисного обслуживания на мировом рынке» выступают: формирование у студентов базовых теоретических знаний и практических навыков в области экономики, организации и развития сервисного обслуживания на мировом рынке, раскрытие особенностей основных экономических законов организации и развития сервисного обслуживания, формирование у студентов комплекса знаний, умений и навыков в области экономики сервисного обслуживания, привитие творческого подхода к их использованию для дальнейшего успешного обучения в последующей профессиональной деятельности, принятия прогрессивных управленческих решений в условиях рыночной экономики и ограниченности ресурсов.

Задачи освоения дисциплины:

- ознакомление с основами экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в процессе организации сервисного обслуживания на мировом рынке, с организацией и управлением экономики сервисного обслуживания на мировом рынке;

- ознакомление с основными характеристиками сервисного обслуживания на мировом рынке, как основы международных экономических отношений в условиях рыночной экономики, с механизмом диверсификации сервисной деятельности на мировом рынке с учётом международных экономических отношений в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями;

- усвоение экономических основ проведения государственной политики в сфере международной торговли услугами, базовых теоретических знаний об основных нормативно-законодательных актах, прямо или косвенно регулирующих деятельность сервисного обслуживания на мировом рынке;

- овладение конкретными российскими и зарубежными методиками экономической оценки деятельности объектов и субъектов сервисного обслуживания на мировом рынке;

- формирование базовых знаний и приобретение навыков по организационно-экономическим основам сервисного обслуживания на мировом рынке, позволяющих принимать управленческие решения по организации, стратегии и тактики развития сервисного обслуживания на мировом рынке;

- усвоение базовых теоретических знаний об основах мировой экономики и международных экономических отношений.

Дисциплина «Экономика и организация сервисного обслуживания на мировом рынке» обеспечивает подготовку выпускника к сервисной и организационно-управленческой видам профессиональной деятельности.

2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Экономика и организация сервисного обслуживания на мировом рынке» представляет собой дисциплину по выбору, относящуюся к Вариативной части Блока 1 Дисциплины (модули).

Данная дисциплина базируется на результатах обучения, сформированных у студента при освоении дисциплин: «Экономика», «Введение в профессию», «Менеджмент в сервисе».

Дисциплина «Экономика и организация сервисного обслуживания на мировом рынке» является обеспечивающей для следующей дисциплины основной образовательной программы: «Организация международного туризма на воздушном транспорте».

Дисциплина изучается в 5 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
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 процессе организации сервисного обслуживания на мировом рынке; Уметь: - использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в процессе организации сервисного обслуживания на мировом рынке; Владеть: - способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в процессе организации сервисного обслуживания на мировом рынке.
способностью к диверсификации и сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими	Знать: - механизм диверсификации сервисной деятельности на мировом рынке с учётом международных экономических отношений в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; Уметь: - использовать механизм диверсификации сервисной деятельности на мировом рынке с учётом международных экономических отношений в соответствии с

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
и религиозными традициями (ПК-8)	этнокультурными, историческими и религиозными традициями; Владеть: - навыками использования механизма диверсификации сервисной деятельности на мировом рынке с учётом международных экономических отношений 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
		5
Общая трудоемкость дисциплины	108	108
Контактная работа:	70,3	70,3
лекции	28	28
практические занятия	42	42
семинары	—	—
лабораторные работы	—	—
курсовая работа (проект)	—	—
Самостоятельная работа студента	20	20
Промежуточная аттестация:	18	18
контактная работа	0,3	0,3
самостоятельная работа по подготовке к зачёту	17,7	17,7

5 Содержание дисциплины

5.1 Соотнесение тем дисциплины и формируемых компетенций

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции		Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОК-2	ПК-8		
Тема 1. Мировой рынок услуг	10	+	+	ВК, Л, ПЗ, СРС	УО, СЩ

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции		Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОК-2	ПК-8		
Тема 2. Конкуренция на мировом рынке услуг	16	+	+	Л, ПЗ, КС, СРС	УО, Сщ
Тема 3. Стандартизация международного сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта	12	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 4. Сервисное обслуживание в сфере воздушного транспорта на мировом рынке	10	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 5. Организация сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта на мировом рынке	12	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 6. Ценообразование в сфере воздушного транспорта на мировом рынке	16	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ, Т
Тема 7. Стратегии развития предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта на мировом рынке	14	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Итого по дисциплине	90				
Промежуточная аттестация	18				
Всего по дисциплине	108				

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

5.2 Темы дисциплины и виды занятий

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 1. Мировой рынок услуг	4	4	—	—	2	—	10
Тема 2. Конкуренция на мировом рынке услуг	4	8	—	—	4	—	16
Тема 3. Стандартизация международного сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта	4	6	—	—	2	—	12
Тема 4. Сервисное обслуживание в сфере воздушного транспорта на мировом рынке	4	4	—	—	2	—	10

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 5. Организация сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта на мировом рынке	4	6	—	—	2	—	12
Тема 6. Ценообразование в сфере воздушного транспорта на мировом рынке	4	8	—	—	4	—	16
Тема 7. Стратегии развития предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта на мировом рынке	4	6	—	—	4	—	14
Итого за семестр 5	28	42	—	—	20	—	90
Промежуточная аттестация в форме зачета							18
Всего по дисциплине							108

5.3 Содержание дисциплины

Тема 1. Мировой рынок услуг

Мировой рынок услуг – важное явление современных международных экономических отношений. Спрос и предложение на мировом рынке услуг. Факторы, определяющие масштабы, структуру, тенденции и динамику развития мирового рынка услуг. Глобализация и научно-технический прогресс мировой экономики. Особенности торговли международными услугами. Классификация видов услуг международной торговли. Способы международной торговли услугами (трансграничная торговля, потребление за границей, торговое (коммерческое) присутствие в стране предоставления услуги, присутствие физических лиц, предоставляющих услуги) (для самостоятельного изучения).. Структура мирового экспорта услуг (для самостоятельного изучения). Россия на мировом рынке услуг (для самостоятельного изучения). Проблемы регулирования международной торговли услугами (для самостоятельного изучения). Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в процессе организации сервисного обслуживания на мировом рынке (для самостоятельного изучения). Механизм диверсификации сервисной деятельности на мировом рынке с учётом международных экономических отношений в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (для самостоятельного изучения).

Тема 2. Конкуренция на мировом рынке услуг

Конкуренция и ее виды. Функции конкуренции на мировом рынке услуг. Методы конкурентной борьбы на мировом рынке. Анализ факторов, влияющих на конкурентоспособность услуги на мировом рынке. Конкурентное преимущество услуги на мировом рынке. Конкурентоспособность на мировом рынке, показатели конкурентоспособности стран. Показатели конкурентных

преимуществ услуги (для самостоятельного изучения). Барьеры конкуренции на мировом рынке (для самостоятельного изучения). Отличия конкуренции на мировом рынке от конкуренции на внутренних рынках (для самостоятельного изучения). Пять конкурентных сил по М. Портеру (для самостоятельного изучения). Конкурентные стратегии по М. Портеру и Ф. Котлеру (для самостоятельного изучения). Особенности формирования конкуренции на мировом рынке услуг (для самостоятельного изучения). Параметры конкурентоспособности (для самостоятельного изучения). Регулирование международной конкуренции механизмом антимонопольного законодательства (для самостоятельного изучения).

Тема 3. Стандартизация международного сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта

Международные стандарты качества ISO - 9000. Применение стандартов качества в России ГОСТ Р ИСО. Цели и функции стандартизации в сфере воздушного транспорта. Стандартизация международного сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта как фактор оперативного реагирования на сервисную рыночную конъюнктуру (дифференциация структуры сервисного обслуживания; упрощение его планирования, организации и контроля; снижение расходов на информацию, рекламу, поиск подрядчиков и заказчиков; правильное определение потребности и выбора конкретный видов сервисной услуги; рационализация расходов на сервисные операции). Стратегии стандартизации в сфере воздушного транспорта. Этапы предоставления услуг клиентам в сфере воздушного транспорта на мировом рынке (для самостоятельного изучения). Спецификация услуги в сфере воздушного транспорта на мировом рынке (для самостоятельного изучения). Международные стандарты качества – основа транснационального бизнеса (для самостоятельного изучения). Государственное регулирование международной торговли услугами (для самостоятельного изучения).

Тема 4. Сервисное обслуживание в сфере воздушного транспорта на мировом рынке

Сервис в сфере воздушного транспорта в международной торговле. Виды сервиса в сфере воздушного транспорта и его диверсификация на мировом рынке. Участники процесса международного сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта. Зависимость уровня сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта на мировом рынке от комплексного и качественного предоставления услуг. Инструменты оценки качества услуг на мировом рынке. Маркетинг сервисного обслуживания: маркетинговые исследования, сбыт, каналы распределения, продвижение услуги, реклама. Диверсификация сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями на мировом рынке (для самостоятельного изучения). Принципы сервисного обслуживания (для самостоятельного изучения). Нормы сервисной деятельности (удобство сервиса, гарантирование соответствия

производства сервису, информационную отдачу сервиса) (для самостоятельного изучения). Эффективность системы сервисного обслуживания (для самостоятельного изучения). Оценка качества товара или услуги по Р. Шухарту, Э. Демингу, А. Фейгенбауму (для самостоятельного изучения).. Принципы управления качеством товара или услуги по TQM (для самостоятельного изучения).

Тема 5. Организация сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта на мировом рынке

Механизм организация сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта на мировом рынке. Системы организации сервисного обслуживания зарубежных покупателей. Расчет затрат на сервисное обслуживание в сфере воздушного транспорта и их минимизация. Территориальные аспекты сервисного обслуживания. Планирование потребности персонала предприятий сервиса в сфере воздушного транспорта на мировом рынке. Планирование производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса. Прогнозирование потребительских ожиданий (для самостоятельного изучения). Контроль и оценка сервисного обслуживания (для самостоятельного изучения). Организация документооборота системы сервисного обслуживания (для самостоятельного изучения). Выбор оптимального состава ресурсов для организации процесса сервиса (для самостоятельного изучения). ABC- анализ (для самостоятельного изучения). Применение информационных систем в сервисном обслуживании (для самостоятельного изучения). Применение сетевого планирования в сфере сервиса (для самостоятельного изучения). Оценка необходимых компетенций персонала сферы услуг на мировом рынке (для самостоятельного изучения).

Тема 6. Ценообразование в сфере воздушного транспорта на мировом рынке

Экономические факторы, влияющие на мировые цены в сфере воздушного транспорта. Анализ отклонения национальной цены от мировой цены. Виды цен на мировом рынке. Зависимость цены от отраслевой принадлежности. Структура цены на услуги на мировом рынке. Виды скидок на услуги в мировой практике. Зависимость ценообразования от изменения курса валют (для самостоятельного изучения). Формирование цены на услугу на мировых рынках в зависимости от типа рыночной структуры (для самостоятельного изучения). Эластичность по цене (для самостоятельного изучения). Зависимость цены от жизненного цикла услуги (для самостоятельного изучения).

Тема 7. Стратегии развития предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта на мировом рынке

Понятия «стратегия» и «стратегическое управление». Формирование стратегии предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта. Сущность и

содержание процесса разработки стратегии развития. Основные этапы формирования и реализации стратегии. Типы эталонных стратегий: стратегия концентрированного роста, стратегия интегрированного роста, стратегия дифференцированного роста, стратегия сокращения. Выбор и разработка стратегии. Оценка эффективности стратегии развития (для самостоятельного изучения). Структура стратегического управления (для самостоятельного изучения). Алгоритм анализа исходного стратегического потенциала (для самостоятельного изучения). Факторы, влияющие на формирование стратегии развития на мировом рынке (для самостоятельного изучения). Методы стратегического анализа предприятия сервиса (SWOT-анализ, GAP – анализ, факторный, CVP-анализ) (для самостоятельного изучения).

5.4 Практические занятия

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
1	Практическое занятие № 1. «Мировой рынок услуг – важное явление современных международных экономических отношений»	2
1	Практическое занятие № 2. «Спрос и предложение на мировом рынке услуг»	2
2	Практическое занятие № 3. «Конкуренция и ее виды» Подготовка к круглому столу	2
2	Практическое занятие № 4. «Функции конкуренции на мировом рынке услуг»	2
2	Практическое занятие № 5. «Методы конкурентной борьбы на мировом рынке»	2
2	Практическое занятие № 6. «Анализ факторов, влияющих на конкурентоспособность услуги на мировом рынке»	2
3	Практическое занятие № 7. «Цели и функции стандартизации в сфере воздушного транспорта»	2
3	Практическое занятие № 8. «Стандартизация международного сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта»	2
3	Практическое занятие № 9. «Стратегии стандартизации в сфере воздушного транспорта»	2
4	Практическое занятие № 10. «Виды сервиса в сфере воздушного транспорта и его диверсификация на мировом рынке»	2
4	Практическое занятие № 11. «Зависимость уровня сервисного обслуживания в сфере	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	воздушного транспорта на мировом рынке от комплексного и качественного предоставления услуг»	
5	Практическое занятие № 12. «Механизм организация сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта на мировом рынке»	2
5	Практическое занятие № 13. «Системы организации сервисного обслуживания зарубежных покупателей»	2
5	Практическое занятие № 14. «Планирование потребности персонала предприятий сервиса в сфере воздушного транспорта на мировом рынке»	2
6	Практическое занятие № 15. «Экономические факторы, влияющие на мировые цены в сфере воздушного транспорта» Подготовка к тестированию	2
6	Практическое занятие № 16. «Анализ отклонения национальной цены от мировой цены»	2
6	Практическое занятие № 17. «Виды цен на мировом рынке»	2
6	Практическое занятие № 18. «Структура цены на услуги на мировом рынке»	2
7	Практическое занятие № 19. «Формирование стратегии предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта на мировом рынке»	2
7	Практическое занятие № 20. «Основные этапы формирования и реализации стратегии»	2
7	Практическое занятие № 21. «Выбор и разработка стратегии»	2
Итого по дисциплине		42

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: «Мировой рынок услуг» 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>	2
2	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Конкуренция на мировом рынке услуг» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-19].</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>	4
3	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Стандартизация международного сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта» 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>	2
4	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Сервисное обслуживание в сфере воздушного транспорта на мировом рынке» 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>	2
5	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Организация сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта на мировом рынке» Подразумевается работа с учебной литературой по</p>	2

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	
6	1. Изучение теоретического материала по теме: «Ценообразование в сфере воздушного транспорта на мировом рынке» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-19]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к тестированию.	4
7	1. Изучение теоретического материала по теме: «Стратегии развития предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта на мировом рынке» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	4
Итого по дисциплине		20

5.7 Курсовые работы

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1 Богданов, А. А. **Краткий курс экономической науки** [Электронный ресурс] / А.А. Богданов. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург : Лань, 2014. — 205 с. — ISBN 978-5-507-39780-8 — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/50610/#1> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 10.01.2017).

2 Кошелева, Т.Н. **Экономика** [Текст]: конспект лекций / Т. Н. Кошелева. - СПб.: Издательство СПбГУ ГА, 2017. – 188 с. Количество экземпляров 35.

3 Кошелева, Т.Н. **Экономика** [Текст]: Методические рекомендации по подготовке и проведению семинарских занятий и подготовке рефератов по дисциплине / Т. Н. Кошелева. - СПб.: Издательство СПбГУ ГА, 2016. – 43 с. - ISBN 978-5-60000-147-9. Количество экземпляров 30.

б) дополнительная литература:

4 **Воздушный кодекс РФ** от 19.03.1997 №60 ФЗ (ред. от 31.12.2017) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_13744/ - свободный доступ (дата обращения 10.01.2017)

5 Колесов В.П. **Международная экономика**: Учеб. для вузов. Реком. УМО [Текст] / В. П. Колесов, М. В. Кулаков. - Изд.испр.и доп. - М.: Инфра-М, 2011. - 423с. Количество экземпляров 22.

6 Кошелева, Т.Н. **Комплект тестовых заданий для семинарских и практических занятий по ЭКОНОМИКЕ** [Текст]: методические рекомендации по подготовке к семинарским и практическим занятиям для студентов всех факультетов и всех форм обучения / Т. Н. Кошелева, А. Л. Потехин. - СПб.: Издательство СПбГУ ГА, 2015. – 48 с. ISBN 978-5-60000-145-9. Количество экземпляров 20.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

17 **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:

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

19 **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 «Экономика и организация сервисного обслуживания на мировом рынке» 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 «Экономика и организация сервисного обслуживания на мировом рынке». Практическое занятие предназначено 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 «Экономика и организация сервисного обслуживания на мировом рынке» 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 «Экономика и организация сервисного обслуживания на мировом рынке». 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 «Экономика и организация сервисного обслуживания на мировом рынке» 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 «Экономика и организация сервисного обслуживания на мировом рынке» предназначен для выявления и оценки уровня и качества знаний студентов по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде зачета в пятом семестре.

Фонд оценочных средств для текущего контроля включает: вопросы для устных опросов, тестовые 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, тестирование, сообщения 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.

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 - продукт 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 зачёта в 5 семестре. Зачёт позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Зачёт предполагает ответ на вопросы из перечня вопросов, вынесенных на зачёт. К моменту сдачи зачёта 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 зачетных единицы, 108 академических часа. Вид промежуточного контроля – зачёт (5 семестр).

Тема / вид учебных занятий	Количество баллов	Срок контроля	При
----------------------------	-------------------	---------------	-----

(оценочных заданий), позволяющих студенту (обучающемуся) продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Минимальное	Максимальное	(порядковый номер недели с начала семестра) контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	замечание
Аудиторные занятия				
Лекция 1 (Тема 1)	1,2	1,5	1	—
Практическое занятие 1	1,2	2	1	—
Лекция 2 (Тема 1)	1,2	1,5	2	—
Практическое занятие 2	1,2	2	2	—
Практическое занятие 3	1,2	2	2	—
Лекция 3 (Тема 2)	1,2	1,5	3	—
Практическое занятие 4	1,2	2	3	—
Лекция 4 (Тема 2)	1,2	2	3	—
Практическое занятие 5	1,2	2	4	—
Практическое занятие 6	1,2	2	4	—
Лекция 5 (Тема 3)	1,2	2	4	—
Практическое занятие 7	1,2	2	5	—
Практическое занятие 8	1,2	2	5	—
Лекция 6 (Тема 3)	1,2	2	6	—
Практическое занятие 9	1,2	2	6	—
Лекция 7 (Тема 4)	1,2	2	6	—
Практическое занятие 10	1,2	2	7	—
Практическое занятие 11	2,2	2,5	7	—
Лекция 8 (Тема 4)	1,2	2	7	—
Практическое занятие 12	1,2	2	8	—
Лекция 9 (Тема 5)	1,2	2	8	—
Практическое занятие 13	2,2	2,5	8	—
Лекция 10 (тема 5)	1,2	2	9	—
Практическое занятие 14	2,2	2,5	9	—
Практическое занятие 15	1,2	2	9	—
Лекция 11 (Тема 6)	1,2	2	10	—
Практическое занятие 16	1,2	2	10	—
Лекция 12 (Тема 6)	1,2	2	11	—
Практическое занятие 17	1,2	2	11	—
Практическое занятие 18	1,2	2	12	—
Лекция 13 (Тема 7)	1,2	2	12	—
Практическое занятие 19	1,2	2	13	—
Лекция 14 (Тема 7)	1,2	2	13	—
Практическое занятие 20	1,2	2	14	—

Тема / вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту (обучающемуся) продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)контр оля (порядковый номер недели с начала семестра)	При меча ние
	Минимал ьное	Максим альное		
Практическое занятие 21	1,2	2	14	—
Итого по обязательным видам занятий	45	70	—	—
Зачёт	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 зачета по «академической» шкале				
Количество баллов по БРС		Оценка		
60 и более		«зачтено»		
менее 60		«не зачтено»		

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 1,2 балла. Ведение лекционного конспекта – 0,3 баллов (по 1, 2 и 3 лекции – до 0,1 балла). Активное участие в обсуждении дискуссионных вопросов в ходе лекции – до 0,5 баллов (по 1, 2 и 3 лекции – до 0,2 балла).

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается в 1,2 балла (по 11, 13 и 14 практическим занятиям – по 2,2 балла). Сообщение – до 0,5 балла (по 11, 13 и 14 практическим занятиям – до 0,1 балла). Успешное написание теста: более 50 % и до 75 % правильных ответов – 0,05 балла, более

75 % – 0,1 балла. Устный опрос - до 0,3 балла (по 11, 13 и 14 практическим занятиям – до 0,1 балла). Участие в обсуждении вопросов круглого стола – до 0,1 балла.

9.3 Темы курсовых работ по дисциплине

Не предусмотрены учебным планом.

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

Вопросы входного контроля по дисциплине «Экономика»:

1. Виды издержек.
2. Монополистическая конкуренция.
3. Рынок земли.
4. Индексы цен.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Введение в профессию»:

1. Туристский сервис в России в XX веке.
2. Жилищное строительство в России.
3. Информационный сервис.
4. Транспортный сервис.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Менеджмент в сервисе»:

1. 1. Типы организационных структур управления.
2. Процесс принятия решения.
3. Уровни управления.

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

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
Знать	основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах; методы оценки эффективности результатов деятельности в различных сферах; основы диверсификации сервисной деятельности в	- определяет базовые экономические понятия (спрос и предложение, цена и пр.) на мировом рынке услуг, способы международной торговли, структуру мирового экспорта услуг; - определяет ключевые основы диверсификации сервисной

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	с деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; и - знает методы конкурентной борьбы на мировом рынке услуг
Уметь	применять основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах; использовать методы оценки эффективности результатов деятельности в различных сферах; применять основы диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	исследует, анализирует и прогнозирует экономическую ситуацию в мире, влияющую на организацию сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта на мировом рынке; - анализирует и исследует полномочия органов антимонопольного законодательства в области регулирования международной конкуренции в сфере воздушного транспорта; - определяет виды сервиса в сфере воздушного транспорта и его диверсификация на мировом рынке - применять различные виды диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями
Владеть	навыками применения основ экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах; навыками использования методов оценки эффективности результатов деятельности в различных сферах; навыками применения	- определяет участников процесса международного сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта; - выявляет зависимость уровня сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта на мировом рынке от комплексного и качественного предоставления услуг;

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	- владение навыками применения диверсификации сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями

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

Неудовлетворительной сдачей зачета считается оценка менее 15 баллов. При неудовлетворительной сдаче зачета или неявке по не уважительной причине на зачет зачетная составляющая приравнивается к нулю. В этом случае студент в установленном в СПбГУ ГА порядке обязан пересдать зачет.

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

Ответы на вопросы 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 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. Мировой рынок услуг

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Мировой рынок услуг – важное явление современных международных экономических отношений.

2. Спрос и предложение на мировом рынке услуг.

3. Факторы, определяющие масштабы, структуру, тенденции и динамику развития мирового рынка услуг.

4. Глобализация и научно-технический прогресс мировой экономики.

5. Особенности торговли международными услугами.

6. Классификация видов услуг международной торговли.

7. Способы международной торговли услугами (трансграничная торговля, потребление за границей, торговое (коммерческое) присутствие в стране предоставления услуги, присутствие физических лиц, предоставляющих услугу).

Примерные темы сообщений

1. Структура мирового экспорта услуг.

2. Россия на мировом рынке услуг.

3. Проблемы регулирования международной торговли услугами.

4. Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в процессе организации сервисного обслуживания на мировом рынке.

5. Механизм диверсификации сервисной деятельности на мировом рынке с учётом международных экономических отношений в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными.

Тема 2. Конкуренция на мировом рынке услуг

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Конкуренция и ее виды.

2. Функции конкуренции на мировом рынке услуг.
3. Методы конкурентной борьбы на мировом рынке.
4. Анализ факторов, влияющих на конкурентоспособность услуги на мировом рынке.
5. Конкурентное преимущество услуги на мировом рынке.
6. Конкурентоспособность на мировом рынке, показатели конкурентоспособности стран.
7. Показатели конкурентных преимуществ услуги.

Примерные темы сообщений

1. Барьеры конкуренции на мировом рынке.
2. Отличия конкуренции на мировом рынке от конкуренции на внутренних рынках.
3. Пять конкурентных сил по М. Портеру. Конкурентные стратегии по М. Портеру и Ф. Котлеру.
4. Особенности формирования конкуренции на мировом рынке услуг.
5. Параметры конкурентоспособности.
6. Регулирование международной конкуренции механизмом антимонопольного законодательства.

Типовые задания для круглого стола

Круглый стол ориентирован на формирование видения о том, какова роль мировой конкуренции в развитии мирового и отечественного рынка услуг. В рамках указанной общей ориентации главным проблемным вопросом круглого стола будет: как устранить барьеры входа на мировой рынок услуг в условиях функционирования монопольных ограничений путем внедрения рыночных инструментов?

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

1. Интернационализация хозяйственной жизни как фактор расширения конкуренции.
2. Участие правительств в поддержке национальных экспортеров и стимулировании внешнеторговых операций.
3. Конкуренция представляет собой одно из самых эффективных и действенных средств стимулирования деловой активности, использования достижений НТП, улучшения качества товаров и услуг, удовлетворения меняющихся запросов потребителей (покупателей).
4. Основные группы конкурентов на мировом рынке.

Участие в дискуссии, краткие выступления:

1. Характеристики и особенности конкуренции на мировом рынке услуг.
2. Монополизация мирового рынка услуг.
3. Анализ мирового экспорта услуг.
4. Определение уровня конкурентоспособности страны и группы показателей ее характеризующие.
5. Конкурентные преимущества стран и услуг, показатели их определяющие.

Тема 3. Стандартизация международного сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Международные стандарты качества ISO - 9000.
2. Применение стандартов качества в России ГОСТ Р ИСО.
3. Цели и функции стандартизации в сфере воздушного транспорта.
4. Стандартизация международного сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта как фактор оперативного реагирования на сервисную рыночную конъюнктуру (дифференциация структуры сервисного обслуживания; упрощение его планирования, организации и контроля; снижение расходов на информацию, рекламу, поиск подрядчиков и заказчиков; правильное определение потребности и выбора конкретный видов сервисной услуги; рационализация расходов на сервисные операции).
5. Стратегии стандартизации в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Этапы предоставления услуг клиентам в сфере воздушного транспорта на мировом рынке.
2. Спецификация услуги в сфере воздушного транспорта на мировом рынке.
3. Международные стандарты качества – основа транснационального бизнеса.
4. Государственное регулирование международной торговли услугами.

Тема 4. Сервисное обслуживание в сфере воздушного транспорта на мировом рынке

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Сервис в сфере воздушного транспорта в международной торговле.
2. Виды сервиса в сфере воздушного транспорта и его диверсификация на мировом рынке.
3. Участники процесса международного сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.
4. Зависимость уровня сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта на мировом рынке от комплексного и качественного предоставления услуг.
5. Инструменты оценки качества услуг на мировом рынке.
6. Маркетинг сервисного обслуживания: маркетинговые исследования, сбыт, каналы распределения, продвижение услуги, реклама.

Примерные темы сообщений

1. Диверсификация сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями на мировом рынке.
2. Принципы сервисного обслуживания.
3. Нормы сервисной деятельности (удобство сервиса, гарантирование соответствия производства сервису, информационную отдачу сервиса).

4. Эффективность системы сервисного обслуживания.
5. Оценка качества товара или услуги по Р. Шухарту, Э. Демингу, А. Фейгенбауму.
6. Принципы управления качеством товара или услуги по TQM.

Тема 5. Организация сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта на мировом рынке

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Механизм организация сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта на мировом рынке.
2. Системы организации сервисного обслуживания зарубежных покупателей.
3. Расчет затрат на сервисное обслуживание в сфере воздушного транспорта и их минимизация.
4. Территориальные аспекты сервисного обслуживания.
5. Планирование потребности персонала предприятий сервиса в сфере воздушного транспорта на мировом рынке.
6. Планирование производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса.
7. Прогнозирование потребительских ожиданий.

Примерные темы сообщений

1. Контроль и оценка сервисного обслуживания.
2. Организация документооборота системы сервисного обслуживания.
3. Выбор оптимального состава ресурсов для организации процесса сервиса.
4. ABC- анализ.
5. Применение информационных систем в сервисном обслуживании.
6. Применение сетевого планирования в сфере сервиса.
7. Оценка необходимых компетенций персонала сферы услуг на мировом рынке.

Тема 6. Ценообразование в сфере воздушного транспорта на мировом рынке

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Экономические факторы, влияющие на мировые цены в сфере воздушного транспорта.
2. Анализ отклонения национальной цены от мировой цены.
3. Виды цен на мировом рынке.
4. Зависимость цены от отраслевой принадлежности.
5. Структура цены на услуги на мировом рынке.

Примерные темы сообщений

1. Виды скидок на услуги в мировой практике.
2. Зависимость ценообразования от изменения курса валют.

3. Формирование цены на услугу на мировых рынках в зависимости от типа рыночной структуры.

4. Эластичность по цене.

5. Зависимость цены от жизненного цикла услуги.

Типовые тестовые задания

1. На конкурентоспособность страны влияет ...

a) уровень производительности труда

b) уровень числа безработных

c) уровень интенсивности труда

2. Мировой рынок – это ...

a) часть национальных рынков, базирующаяся на мрт

b) часть национальных рынков,

c) часть национального рынка, базирующаяся на внутреннем разделении труда

3. Главным внешним признаком существования мирового рынка является

...

a) передвижение товаров и услуг между странами, то есть международная торговля

b) передвижение товаров и услуг внутри страны

c) передвижение товаров между странами, то есть международная торговля

4. Показатель “коэффициент специализации” страны определяется как ...

a) доля стоимости экспорта страны в совокупной стоимости мирового экспорта

b) доля стоимости импорта страны в совокупной стоимости мирового импорта

c) доля стоимости ВВП страны в совокупной стоимости мирового экспорта

5. Мировыми ценами называют цены ...

a) крупных экспортно-импортных сделок и цены фирм, занимающих ведущие позиции в мировом производстве и торговле

b) мелких экспортно-импортных сделок и цены фирм, занимающих ведущие позиции в мировом производстве и торговле

c) крупных и мелких экспортно-импортных сделок и цены фирм, занимающих ведущие позиции в мировом производстве и торговле

6. Контрактные цены определяются...

a) в ходе переговоров

b) устанавливаются правительствами стран

c) в ходе переговоров, но максимальный их размер регулируется правительством страны

7. Основной формой функционирования мирового рынка является ...

a) конкуренция

b) договоры между странами

c) договоры между фирмами

8. В общем виде под услугами принято понимать:
- a) определённые виды деятельности в сфере оказания услуг для населения
 - b) разнообразные виды деятельности, не имеющие материальной формы в явном виде
 - c) определённые виды деятельности в сфере оказания услуг для хозяйствующих субъектов
 - d) определённые виды деятельности в сфере оказания услуг для физических и юридических лиц
9. Основные отличия услуг от товаров в материальной форме:
- a) производство и потребление услуг, как правило, совпадают по времени и месту
 - b) производство и потребление услуг не совпадают по времени и месту
 - c) они осязаемы и видимы
 - d) они не осязаемы и невидимы
 - e) не поддаются хранению
 - f) поддаются хранению
10. Степень монополизации в мировой торговле услугами:
- a) ниже, чем международной торговли товарами
 - b) гораздо выше, чем международной торговли товарами
 - c) ниже, чем международной торговли сырьевыми товарами
 - d) ниже, чем международной торговли товарами машиностроения
 - e) гораздо выше, чем международной торговли сырьевыми товарами
11. Развитые страны специализируются на предоставлении:
- a) деловых услуг
 - b) финансовых услуг
 - c) услуг по предоставлению передовых технологий
 - d) услуг транспорта и связи
 - e) коммуникационных услуг
12. Международная миграция капитала — это:
- a) движение капитала между странами, включающее экспорт, импорт капитала и его функционирование за рубежом
 - b) вывоз капитала и его функционирование за рубежом в целях получения более высокого дохода в другой стране
 - c) перевод капитала в оффшорные зоны для личных и коммерческих целей, уменьшения налоговой нагрузки на капитал
 - d) объективный экономический процесс, когда капитал покидает экономику одной страны в целях получения более высокого дохода в другой стране
13. Влияние международной миграция капитала на мировую экономику заключается в:
- a) способствовании росту мировой экономики
 - b) способствовании развитию международной торговли
 - c) способствовании мировому разделению труда

- d) способствовании росту мировой кооперации труда
- e) углублении международного движения капитала и международного сотрудничества
- f) увеличении объемов взаимного товарообмена между странами

Тема 7. Стратегии развития предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта на мировом рынке

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятия «стратегия» и «стратегическое управление».
2. Формирование стратегии предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.
3. Сущность и содержание процесса разработки стратегии развития.
4. Основные этапы формирования и реализации стратегии.
5. Типы эталонных стратегий: стратегия концентрированного роста, стратегия интегрированного роста, стратегия дифференцированного роста, стратегия сокращения.

Примерные темы сообщений

1. Выбор и разработка стратегии. Оценка эффективности стратегии развития.
2. Структура стратегического управления.
3. Алгоритм анализа исходного стратегического потенциала.
4. Факторы, влияющие на формирование стратегии развития на мировом рынке.
5. Методы стратегического анализа предприятия сервиса (SWOT-анализ, GAP – анализ, факторный, CVP-анализ).

Примерный перечень вопросов к зачёту для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Экономика и организация сервисного обслуживания на мировом рынке»

1. Мировой рынок услуг – важное явление современных международных экономических отношений.
2. Спрос и предложение на мировом рынке услуг.
3. Факторы, определяющие масштабы, структуру, тенденции и динамику развития мирового рынка услуг.
4. Глобализация и научно-технический прогресс мировой экономики.
5. Особенности торговли международными услугами.
6. Классификация видов услуг международной торговли.
7. Способы международной торговли услугами (трансграничная торговля, потребление за границей, торговое (коммерческое) присутствие в стране предоставления услуги, присутствие физических лиц, предоставляющих услугу).
8. Структура мирового экспорта услуг.
9. Россия на мировом рынке услуг.

10. Проблемы регулирования международной торговли услугами.
11. Конкуренция и ее виды. Функции конкуренции на мировом рынке услуг.
12. Методы конкурентной борьбы на мировом рынке.
13. Анализ факторов, влияющих на конкурентоспособность услуги на мировом рынке.
14. Конкурентное преимущество услуги на мировом рынке.
15. Конкурентоспособность на мировом рынке, показатели конкурентоспособности стран.
16. Показатели конкурентных преимуществ услуги.
17. Барьеры конкуренции на мировом рынке. Отличия конкуренции на мировом рынке от конкуренции на внутренних рынках.
18. Пять конкурентных сил по М. Портеру.
19. Конкурентные стратегии по М. Портеру и Ф. Котлеру.
20. Особенности формирования конкуренции на мировом рынке услуг.
21. Параметры конкурентоспособности.
22. Регулирование международной конкуренции механизмом антимонопольного законодательства.
23. Международные стандарты качества ISO - 9000.
24. Применение стандартов качества в России ГОСТ Р ИСО.
25. Цели и функции стандартизации.
26. Стандартизация международного сервисного обслуживания как фактор оперативного реагирования на сервисную рыночную конъюнктуру
27. Стратегии стандартизации.
28. Этапы предоставления услуг клиентам на мировом рынке.
29. Спецификация услуги на мировом рынке.
30. Международные стандарты качества – основа транснационального бизнеса.
31. Государственное регулирование международной торговли услугами.
32. Сервис в международной торговле.
33. Виды сервиса и его диверсификация на мировом рынке.
34. Участники процесса международного сервисного обслуживания.
35. Зависимость уровня сервисного обслуживания на мировом рынке от комплексного и качественного предоставления услуг.
36. Инструменты оценки качества услуг на мировом рынке.
37. Маркетинг сервисного обслуживания: маркетинговые исследования, сбыт, каналы распределения, продвижение услуги, реклама и пр.
38. Диверсификация сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями на мировом рынке.
39. Принципы сервисного обслуживания.
40. Нормы сервисной деятельности (удобство сервиса, гарантирование соответствия производства сервису, информационную отдачу сервиса и др.).
41. Эффективность системы сервисного обслуживания.

42. Оценка качества товара или услуги по Р. Шухарту , Э. Демингу, А. Фейгенбауму.
43. Принципы управления качеством товара или услуги по TQM.
44. Механизм организация сервисного обслуживания на мировом рынке.
45. Системы организации сервисного обслуживания зарубежных покупателей.
46. Расчет затрат и их минимизация на сервисное обслуживание.
47. Территориальные аспекты сервисного обслуживания.
48. Планирование потребности персонала предприятий сервиса на мировом рынке.
49. Планирование производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса.
50. Прогнозирование потребительских ожиданий.
51. Контроль и оценка сервисного обслуживания.
52. Организация документооборота системы сервисного обслуживания.
53. Выбор оптимального состава ресурсов для организации процесса сервиса. ABC- анализ.
54. Применение информационных систем в сервисном обслуживании.
55. Применение сетевого планирования в сфере сервиса.
56. Оценка необходимых компетенций персонала сферы услуг на мировом рынке.
57. Экономические факторы, влияющие на мировые цены.
58. Анализ отклонения национальной цены от мировой цены.
59. Виды цен на мировом рынке.
60. Зависимость цены от отраслевой принадлежности.
61. Структура формирования цены на услуги на мировом рынке.
62. Виды скидок на услуги в мировой практике.
63. Зависимость ценообразования от изменения курса валют.
64. Формирование цены на услугу на мировых рынках в зависимости от типа рыночной структуры.
65. Эластичность спроса по цене.
66. Зависимость цены от жизненного цикла услуги
67. Понятия «стратегия» и «стратегическое управление». Формирование стратегии предприятия сферы сервиса.
68. Сущность и содержание процесса разработки стратегии развития. Основные этапы формирования и реализации стратегии.
69. Типы эталонных стратегий: стратегия концентрированного роста, стратегия интегрированного роста, стратегия дифференцированного роста, стратегия сокращения.
70. Выбор и разработка стратегии. Оценка эффективности стратегии развития.
71. Структура стратегического управления.
72. Алгоритм анализа исходного стратегического потенциала предприятия.

73. Факторы, влияющие на формирование стратегии развития на мировом рынке.

74. Методы стратегического анализа предприятия сервиса (SWOT-анализ, GAP – анализ, факторный, CVP-анализ и др.).

75. Механизм диверсификации сервисной деятельности на мировом рынке с учётом международных экономических отношений в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.

76. Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в процессе организации сервисного обслуживания на мировом рынке.

Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (зачета) по дисциплине «Экономика и организация сервисного обслуживания на мировом рынке»

1. Вы занимаете определённую должность организационной структуре предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта. Какие основы экономических знаний вы будете использовать при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах.

2. Вы являетесь работником предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта. Каким образом вы будете осуществлять диверсификацию сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.

10 Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая в 5 семестре к изучению дисциплины «Экономика и организация сервисного обслуживания на мировом рынке», студенту необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий и списком рекомендованной литературы. Студенту следует уяснить, что уровень и глубина усвоения дисциплины зависят от его активной и систематической работы на лекциях и практических занятиях. В этом процессе важное значение имеет самостоятельная работа, направленная на вовлечение студента в самостоятельную познавательную деятельность с целью формирования самостоятельности мышления, способностей к профессиональному саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации в современных условиях социально-экономического развития.

Входной контроль в форме устного опроса преподаватель проводит в начале изучения тем № 1 по вопросам дисциплин, на которых базируется дисциплина «Экономика и организация сервисного обслуживания на мировом рынке» (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 «Экономика и организация сервисного обслуживания на мировом рынке», ее местом в системе наук и связями с другими дисциплинами;

- краткое, но по существу, изложение комплекса основных научных понятий, подходов, методов, принципов данной дисциплины;

- краткое изложение наиболее существенных положений, раскрытие особенно сложных, актуальных вопросов, освещение дискуссионных проблем;

- определение перспективных направлений дальнейшего развития научного знания в области экономики и организации сервисного обслуживания на мировом рынке.

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 зачета.

Практические занятия по дисциплине «Экономика и организация сервисного обслуживания на мировом рынке» 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 мировых экономических явлений, о способов и средств решения мировых экономических проблем.

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.

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 в п. 9.6);

- подготовку к круглому столу (примерный перечень заданий в п. 9.6);

- подготовку к тестированию (типовые тестовые задания в п. 9.6);

– подготовку сообщений (примерный перечень тем сообщений 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 «Экономика и организация сервисного обслуживания на мировом рынке». Такой подход позволяет избежать дефицита времени, перегрузок, спешки и т. п. в завершающий период изучения дисциплины. Последовательность работы означает преемственность и логику в овладении знаниями по дисциплине «Экономика и организация сервисного обслуживания на мировом рынке». 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 зачета в пятом семестре, предполагающая интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении дисциплины знаний. Примерный перечень вопросов для зачета и задания по дисциплине «Экономика и организация сервисного обслуживания на мировом рынке» 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:

к.э.н.



Бойкова Ю.М.

д.э.н., доцент



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»)