

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

2018 года



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ОРГАНИЗАЦИЯ И ПЛАНИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА

Направление подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность программы (профиль)
Сервис в сфере транспорта

Квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения

очная

Санкт-Петербург
2018

1 Цели освоения дисциплины

Цель дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» - сформировать у обучающихся систему теоретических знаний и практических навыков в области планирования и организации деятельности предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

Задачами освоения дисциплины являются:

- формирование у студентов экономического мышления и конкретных приемов решения задач производственной деятельности предприятий сферы сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте;

- знакомство с теоретическими основами функционирования рыночной экономики, с сущностью экономической и технологической эффективности результатов сервисной деятельности в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, способы их повышения;

- знакомство с основами механизма разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта;

- знакомство с основными формами обслуживания и сервисными технологиями, с теоретическими основами организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя, а также организации планирования деятельности предприятий сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте;

- знакомство с основными принципами организации обслуживания в контактной зоне предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, с основными принципами организации обслуживания в контактной зоне предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта;

- знакомство с основами организации и планирования деятельности предприятий сервиса, с основами бизнес-планирования, с основами эффективности принятия управленческих решений на предприятиях сервиса;

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

- знакомство с основами бизнес-планирования деятельности предприятий сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте;

- знакомство с основами управления качеством услуг на предприятии сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте, с осуществлением контроля качества процесса сервиса, с параметрами технологических процессов и используемых ресурсов;

– изучение хозяйственной деятельности предприятий сферы сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте и путей повышения ее эффективности.

Дисциплина «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» обеспечивает подготовку выпускника к организационно-управленческой и сервисной видам профессиональной деятельности.

2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» представляет собой дисциплину, относящуюся к Вариативной части дисциплин Блока 1 Дисциплины (модули).

Данная дисциплина базируется на результатах обучения, сформированных у студента при освоении дисциплин: «Введение в профессию», «Роль и место сервисных услуг на транспорте в современной экономике», «Сервисная деятельность на воздушном транспорте», «Экономика», «Организация предпринимательской деятельности (предприятий сервиса на транспорте)».

Дисциплина является обеспечивающей для дисциплины: «Экономика сервиса».

Дисциплина изучается в 6 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
Способность использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК-2)	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none">– теоретические основы функционирования рыночной экономики;– сущность экономической и технологической эффективности результатов сервисной деятельности в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, способы их повышения; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">– оценивать экономическую и технологическую эффективность результатов сервисной деятельности в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none">– методиками оценки эффективности результатов хозяйственной деятельности на предприятиях сервиса в

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
	сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
<p>Готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2).</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – основы механизма разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта; – основные формы обслуживания и сервисные технологии; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – разрабатывать технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками разработки технологии процесса сервиса, выстраивания системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
<p>Готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – теоретические основы организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя, а также организации планирования деятельности предприятий сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организовывать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта; – производить выбор ресурсов и средств производства с учетом требований потребителя; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками организации процесса, проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
<p>Готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – основные принципы организации обслуживания в контактной зоне предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта;

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
	<ul style="list-style-type: none"> – основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса; – основы бизнес-планирования; – основы эффективности принятия управленческих решений на предприятиях сервиса; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организовать контактную зону предприятия сервиса с учетом современных стандартов ведения сервисной деятельности и требований потребителя в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта; – определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг; – прогнозировать спрос и предложение на услуги; – планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками эффективного взаимодействия с потребителем в контактной зоне в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта; – умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов.
<p>Готовность 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"> – основы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства; – основы бизнес-планирования деятельности предприятий сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – осуществлять стратегическое, среднесрочное и оперативное-календарное планирование деятельности предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте с учетом изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками бизнес-планирования деятельности

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
	предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.
Готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (ПК-12)	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – основы управления качеством услуг на предприятии сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте, осуществление контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – осуществлять контроль качества процесса сервиса на воздушном транспорте, параметров технологических процессов, используемых ресурсов на транспорте, в том числе на воздушном транспорте; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками практического применения передовых методик контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

4 Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 академических часов.

Наименование	Всего часов	Семестр
		6
Общая трудоемкость дисциплины	180	180
Контактная работа:	92,5	92,5
лекции	36	36
практические занятия	50	50
семинары	—	—
лабораторные работы	—	—
курсовая работа	4	4
Самостоятельная работа студента	45	45
Промежуточная аттестация	45	45
контактная работа	2,5	2,5
самостоятельная работа по подготовке к экзамену	42,5	42,5

5 Содержание дисциплины

5.1 Соотнесение тем дисциплины и формируемых компетенций

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции						Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОК-2	ОПК-2	ОПК-3	ПК-1	ПК-2	ПК-12		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Тема 1. Основы организации деятельности предприятия сферы сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте	11	+	+	+	+	—	+	ВК, Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 2. Основные принципы организации процесса оказания услуг и обслуживания на предприятиях сферы сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте	13	+	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 3. Производственная структура предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте и типы производства в обслуживании	13	+	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 4. Организация производственной инфраструктуры предприятия сферы сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте	13	+	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 5. Организация обеспечения качества услуг на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте	15	+	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 6. Конкуренция на современном рынке услуг. Конкурентоспособность предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте	17	—	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Тема 7. Трудовые ресурсы предприятия сервиса, организация, производительность и оплата труда работников предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте	15	+	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 8. Основы планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте	15	+	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 9. Содержание и организация бизнес-планирования на предприятии сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте	19	+	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, КС, СРС	УО, Сщ
Курсовая работа	4								
Итого по дисциплине	135								
Промежуточная аттестация	45								
Всего по дисциплине	180								

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

5.2 Темы дисциплины и виды занятий

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 1. Основы организации деятельности предприятия сферы сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте	4	4	—	—	3	—	11
Тема 2. Основные принципы организации процесса оказания услуг и обслуживания на	4	4	—	—	5	—	13

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
предприятиях сферы сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте							
Тема 3. Производственная структура предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте и типы производства в обслуживании	4	4	—	—	5	—	13
Тема 4. Организация производственной инфраструктуры предприятия сферы сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте	4	4	—	—	5	—	13
Тема 5. Организация обеспечения качества услуг на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте	4	6	—	—	5	—	15
Тема 6. Конкуренция на современном рынке услуг. Конкурентоспособность предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте	4	8	—	—	5	—	17
Тема 7. Трудовые ресурсы предприятия сервиса, организация, производительность и оплата труда работников предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте	4	6	—	—	5	—	15
Тема 8. Основы планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте	4	6	—	—	5	—	15
Тема 9. Содержание и организация бизнес-планирования на предприятии сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте	4	8	—	—	7	—	19
Курсовая работа	—	—	—	—	—	4	4

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Итого за семестр 6	36	50	—	—	45	4	135
Промежуточная аттестация в форме экзамена							45
Итого по дисциплине							180

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

5.3 Содержание дисциплины

Тема 1. Основы организации деятельности предприятия сферы сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте

Цель, задачи, объект и предмет курса, результаты обучения и формируемые компетенции, формы контроля знаний, умений и навыков студентов. Общая характеристика современной сферы сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте и основные тенденции ее развития на современном этапе развития общества. Современное состояние сферы услуг в России (для самостоятельного изучения). Знакомство с литературой и основными источниками информации по дисциплине. Понятие и основные экономические функции предприятий сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте. Механизм функционирования предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте в условиях рыночной экономики. Предприятие сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте как субъект и объект предпринимательской деятельности. Особенности функционирования предпринимательства в сфере услуг на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Организационно-правовые формы предприятий в Российской Федерации (для самостоятельного изучения). Классификация предприятий сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Понятие, функции и особенности функционирования малых предприятий сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте в РФ (для самостоятельного изучения). Меры поддержки малого и среднего предпринимательства на транспорте, в том числе на воздушном транспорте в Российской Федерации (для самостоятельного изучения). Формы объединения предприятий: картель, синдикат, пул, трест, концерн, холдинг, финансово-промышленные группы (для самостоятельного изучения). Жизненный цикл предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Внешняя и внутренняя среда предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Теоретические основы функционирования рыночной экономики (для самостоятельного изучения). Сущность экономической и технологической эффективности результатов сервисной деятельности в сфере транспорта, в том числе в сфере

воздушного транспорта, способы их повышения (для самостоятельного изучения). Основы механизма разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основные формы обслуживания и сервисные технологии (для самостоятельного изучения). Теоретические основы организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя, а также организации планирования деятельности предприятий сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Основные принципы организации обслуживания в контактной зоне предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса (для самостоятельного изучения). Основы бизнес-планирования (для самостоятельного изучения). Основы эффективности принятия управленческих решений на предприятиях сервиса (для самостоятельного изучения). Основы управления качеством услуг на предприятии сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте, осуществление контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (для самостоятельного изучения).

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

Понятие и сущность производственного процесса на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Составляющие производственного процесса на предприятии сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта: процесс производства услуги и процесс обслуживания потребителя. Основные, вспомогательные и обслуживающие процессы в деятельности предприятия сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основные направления улучшения процесса производства услуг на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта: концентрация, специализация производства, развитие между предприятиями сервиса кооперированных связей, рациональная организация процесса производства услуги. Принципы рациональной организации производства услуг на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Понятие обслуживания в сфере воздушного транспорта. Принципы организации контактной зоны предприятия сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Формы обслуживания и сервисные технологии на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Прогрессивные формы обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основные направления совершенствования процесса обслуживания на предприятии сферы услуг на транспорте, в том

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

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

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

Тема 4. Организация производственной инфраструктуры предприятия сферы сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте

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

предприятия сферы сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 5. Организация обеспечения качества услуг на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте

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

Тема 6. Конкуренция на современном рынке услуг. Конкурентоспособность предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте

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

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

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

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

Тема 8. Основы планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте

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

Тема 9. Содержание и организация бизнес-планирования на предприятии сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте

Сущность, значение и организация бизнес-планирования в управлении предприятием сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Понятие, цель, задачи и особенности составления бизнес-плана предприятия сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Функции бизнес-плана на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Виды бизнес-планов на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Понятие и этапы разработки бизнес-идеи на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Анализ и критерии эффективности бизнес-идеи на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). SWOT-анализ бизнес-идеи на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Содержание и структура разделов бизнес-плана на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. Резюме бизнес-плана на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта. План маркетинга на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Производственный план на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Организационный план на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Финансовый план на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Оценка и страхование риска на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

5.4 Практические занятия

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоёмкость (часы)
1	Практическое занятие 1. «Понятие и основные экономические функции предприятий сервиса на воздушном транспорте»	2
1	Практическое занятие 2. «Предприятие как субъект и объект предпринимательской деятельности сферы сервиса на воздушном транспорте»	2
2	Практическое занятие 3. «Принципы рациональной организации производства услуг на воздушном транспорте»	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоёмкость (часы)
2	Практическое занятие 4. «Организация контактной зоны предприятия сервиса на воздушном транспорте»	2
3	Практическое занятие 5. «Составляющие производственного процесса на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
3	Практическое занятие 6. «Предприятие сферы сервиса на воздушном транспорте как производственная система»	2
4	Практическое занятие 7. «Организация материально-технического снабжения предприятия сервиса на воздушном транспорте»	2
4	Практическое занятие 8. «Организация инструментального и энергетического хозяйства на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
5	Практическое занятие 9. «Экономически оптимальное качество на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
5	Практическое занятие 10. «Эволюция методов управления качеством продукции и услуг на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
5	Практическое занятие 11. «Контроль и методы определения качества обслуживания потребителей на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
6	Практическое занятие 12. «Особенности конкуренции предприятия сервиса на воздушном транспорте на современном рынке услуг»	2
6	Практическое занятие 13. «Методики оценки конкурентоспособности предприятия сервиса на воздушном транспорте»	2
6	Практическое занятие 14. «Клиентоориентированная стратегия развития предприятия сервиса на воздушном транспорте»	2
6	Практическое занятие 15. «Клиентоориентированность предприятия сервиса на воздушном транспорте как	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоёмкость (часы)
	конкурентное преимущество»	
7	Практическое занятие 16. «Управление персоналом предприятия сервиса на воздушном транспорте»	2
7	Практическое занятие 17. «Организация труда работников предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта и основные направления ее совершенствования»	2
7	Практическое занятие 18. «Организации оплаты труда работников предприятия сервиса на воздушном транспорте»	2
8	Практическое занятие 19. «Функции и принципы планирования хозяйственной деятельности предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
8	Практическое занятие 20. «Стратегическое планирование деятельности предприятия сервиса на воздушном транспорте»	2
8	Практическое занятие 21. «Среднесрочное и оперативное планирование деятельности предприятия сервиса на воздушном транспорте»	2
9	Практическое занятие 22. «Сущность, значение и организация бизнес-планирования в управлении предприятием сервиса в сфере воздушного транспорта» Подготовка к круглому столу	2
9	Практическое занятие 23. «Функции бизнес-плана на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
9	Практическое занятие 24 «Понятие и этапы разработки бизнес-идеи на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
9	Практическое занятие 25. «Разработка основных разделов бизнес-плана предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта»	2
Итого по дисциплине		50

5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

5.6 Самостоятельная работа

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

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

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

5.7 Курсовые работы

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

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

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

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

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

б) дополнительная литература:

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

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

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

6 **Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.gks.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018).

7 **Официальный сайт Министерства финансов РФ** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.minfin.ru/ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018).

8 **Официальный сайт Федеральной налоговой службы** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.nalog.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018).

9 **Официальный сайт Федеральной антимонопольной службы** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.fas.gov.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018).

10 **Официальный сайт Банка России** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.cbr.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018).

11 **Официальный сайт журнала «Вопросы экономики»** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.vopreco.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018).

12 **Официальный сайт национального исследовательского университета Высшая школа экономики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.hse.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018).

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

13 Библиотека СПбГУ ГА [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru> / свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018).

14 Российская национальная библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.nlr.ru> / свободный доступ (дата обращения: 11.01.2018)

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 «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» используются классические формы и методы обучения: входной контроль, лекции, практические занятия, круглый стол, самостоятельная работа студента, в т. ч. курсовая работа.

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 «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса». 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 «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» с конкретными ситуациями. Рассматриваемые в рамках практического занятия задачи, ситуации, примеры и проблемы имеют профессиональную направленность и содержат элементы, необходимые для формирования компетенций в рамках подготовки бакалавра по 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 «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса». 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 «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» 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. Курсовая работа – это вид самостоятельной работы студента, когда им проводится научное исследование по конкретной теме с элементами научного анализа, отражающий приобретенные студентом теоретические знания и практические навыки, умение работать с первоисточниками, делать обстоятельные выводы. Процесс выполнения курсовой работы включает в себя ряд этапов: составление развернутого плана, подбор учебно-научной литературы и других первоисточников, собственно работа над курсовой работой, формулирование выводов, редакционно-техническое оформление, защита.

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

Фонд оценочных средств по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» предназначен для выявления и оценки уровня и качества знаний студентов по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде курсовой работы и экзамена в шестом семестре.

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

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 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.

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

Оценочным средством являются темы курсовых работ, которые приведены в п. 9.3. Курсовая работа – авторский научно-исследовательский проект студента, направленный на выработку исследовательских навыков, опыта работы с научными источниками и создание законченного самостоятельного исследования. Написание и защита курсовой работы запланирована на 6 семестр. 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 выполнения курсовой работы и экзамена в 6 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, к моменту сдачи экзамена должна быть выполнена курсовая работа.

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

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

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		
Лекция 2 (Тема 1)	1,2	1,5	1	
Практическое занятие 1	1	1,7	2	—
Практическое занятие 2	1	1,7	2	—
Лекция 3 (Тема 2)	1,1	1,5	2	—
Лекция 4 (Тема 2)	1,1	1,5	3	
Практическое занятие 3	1	1,7	3	—
Практическое занятие 4	1	1,7	4	—
Лекция 5 (Тема 3)	1,1	1,5	4	—
Лекция 6 (Тема 3)	1,1	1,5	4	—
Практическое занятие 5	1	1,7	5	—
Практическое занятие 6	1	1,7	5	—
Лекция 7 (Тема 4)	1,1	1,5	6	—
Лекция 8 (Тема 4)	1,1	1,5	6	—
Практическое занятие 7	1	1,7	6	—
Практическое занятие 8	1	1,7	7	—
Лекция 9 (Тема 5)	1,1	1,5	7	—
Лекция 10 (Тема 5)	1,1	1,5	8	—
Практическое занятие 9	1	1,7	8	—
Практическое занятие 10	1	1,7	8	—
Практическое занятие 11	1	1,7	9	—
Лекция 11 (Тема 6)	1,1	1,5	9	—
Лекция 12 (Тема 6)	1,1	1,5	10	—
Практическое занятие 12	1	1,7	10	—
Практическое занятие 13	1	1,7	10	—
Практическое занятие 14	1	1,7	11	—
Практическое занятие 15	1	1,7	11	—
Лекция 13 (Тема 7)	1,1	1,5	12	—
Лекция 14 (Тема 7)	1,1	1,5	12	—
Практическое занятие 16	1	1,7	12	—
Практическое занятие 17	1	1,7	13	—
Практическое занятие 18	1	1,7	13	—
Лекция 15 (Тема 8)	1,1	1,5	14	—
Лекция 16 (Тема 8)	1,1	1,5	14	—
Практическое занятие 19	1	1,7	14	—
Практическое занятие 20	1	1,7	15	—
Практическое занятие 21	1	1,7	15	—

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		
Лекция 17 (Тема 9)	1,1	1,5	16	—
Лекция 18 (Тема 9)	1,1	1,5	16	—
Практическое занятие 22	1	1,7	16	—
Практическое занятие 23	1	1,7	17	—
Практическое занятие 24	1	1,7	17	—
Практическое занятие 25	1	2,2	18	—
Итого по обязательным видам занятий	45	70	—	—
Экзамен	15	30	—	—
Итого по дисциплине	60	100	—	—
Премиальные виды деятельности (для учета при определении рейтинга)	—	—	—	—
Участие в конференции по темам дисциплины	—	10	—	—
Научная публикация по темам дисциплины	—	10	—	—
Итого дополнительно премиальных баллов	—	20	—	—
Всего по дисциплине для рейтинга	—	120	—	—
Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для экзамена по «академической» шкале				
Количество баллов по БРС		Оценка (по «академической» шкале)		
90 и более		5 – «отлично»		
75÷89		4 – «хорошо»		
60÷74		3 – «удовлетворительно»		
менее 60		2 – «не удовлетворительно»		

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 1,1 балла (по лекции 1 и 2 – до 1,2 балла). Ведение лекционного конспекта – 0,1 балла.

Активное участие в обсуждении дискуссионных вопросов в ходе лекции – до 0,3 балла (по лекции 1 и 2 - до 0,2 балла).

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

9.3 Темы курсовых работ по дисциплине

1. Основные цели и функции предприятий сферы сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте в условиях рынка.

2. Понятие, классификация и жизненный цикл предприятия сферы сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

3. Внешняя и внутренняя среда предприятия сферы сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

4. Предпринимательство в сфере сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте: организационно-правовые формы предприятий.

5. Организация процесса производства услуг на предприятии сферы сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

6. Организация обслуживания населения на предприятиях сферы сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте и способы повышения удовлетворенности потребителей.

7. Специализация, кооперирование и комбинирование производства на предприятиях сферы сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

8. Производственная структура предприятия сферы сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

9. Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте

10. Понятие и показатели качества продукции и услуг на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

11. Управление качеством продукции и услуг на предприятии сферы сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

12. Сертификация и стандартизация продукции, работ и услуг на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

13. Контроль и методы определения качества обслуживания на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

14. Принципы Всеобщего Менеджмента Качества (TQM) в деятельности предприятий сферы сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

15. Сущность и составляющие конкуренции на современном рынке услуг на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

16. Конкурентоспособность предприятия сервиса, ее сущность и методы оценки на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

17. Специфика рынка услуг и основные направления повышения конкурентоспособности российских предприятий сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

18. Клиентоориентированная модель обслуживания. Сервис как конкурентное преимущество на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

19. Управление лояльностью потребителей услуг на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

20. Организация и производительность труда на предприятиях сферы сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

21. Управление персоналом организаций сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

22. Мотивация и оплата труда персонала предприятий сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте. Профилактика текучести кадров.

23. Нормирование труда на предприятиях сферы сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

24. Планирование деятельности предприятия сферы сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

25. Стратегическое и оперативное планирование на предприятиях сферы услуг на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

26. Стратегии развития предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

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

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

29. Инновационная деятельность предприятия сервиса и разработка новых услуг на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

30. Антикризисное управление на предприятиях сферы сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

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

Вопросы входного контроля по дисциплине «Введение в профессию»:

1. Понятие и свойства услуг. Особенности услуг по сравнению с товарами.
2. Многообразие классификаций услуг.
3. Классификация сервиса в соответствии с основными видами деятельности.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Роль и место сервисных услуг на транспорте в современной экономике»:

1. Понятие и составляющие транспортного сервиса.
2. Причины и факторы ускоренного развития сервиса.
3. Аутсорсинг на транспорте и в авиаперевозках.

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

1. Особенности и противоречия сервисной деятельности.
2. Классификация услуг при обслуживании потребителей на воздушном транспорте.
3. Организация обслуживания пассажиров в аэропорту.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Экономика»:

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

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

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

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

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
Знать	Сущность экономической и технологической эффективности результатов сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта, способы их повышения;	Теоретические основы функционирования рыночной экономики; Сущность экономической и технологической эффективности результатов сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта, способы их повышения; Основы механизма разработки

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>Основные формы обслуживания и сервисные технологии; Теоретические основы организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя; Основные принципы организации обслуживания в контактной зоне предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта; Основы бизнес-планирования деятельности предприятий сервиса на воздушном транспорте; Основы управления качеством услуг на предприятии сервиса на воздушном транспорте, осуществление контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.</p>	<p>технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в сфере воздушного транспорта; Основные формы обслуживания и сервисные технологии; Теоретические основы организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя, а также организации планирования деятельности предприятий сервиса на воздушном транспорте; Основные принципы организации обслуживания в контактной зоне предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта; Основы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на воздушном транспорте в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства; Основы бизнес-планирования деятельности предприятий сервиса на воздушном транспорте; Основы управления качеством услуг на предприятии сервиса на воздушном транспорте, осуществление контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.</p>
Уметь	Оценивать экономическую и технологическую эффективность результатов сервисной деятельности;	Оценивать экономическую и технологическую эффективность результатов сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта; Разрабатывать технологии процесса сервиса, развития системы клиентских

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>Разрабатывать технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений;</p> <p>Организовывать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя на предприятиях сервиса;</p> <p>Организовать контактную зону предприятия сервиса с учетом современных стандартов ведения сервисной деятельности и требований потребителя;</p> <p>Осуществлять стратегическое, среднесрочное и оперативно-календарное планирование деятельности предприятия сервиса;</p> <p>Осуществлять контроль качества процесса сервиса на воздушном транспорте, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.</p>	<p>отношений с учетом требований потребителя в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Организовывать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Организовать контактную зону предприятия сервиса с учетом современных стандартов ведения сервисной деятельности и требований потребителя в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Осуществлять стратегическое, среднесрочное и оперативно-календарное планирование деятельности предприятия сервиса на воздушном транспорте с учетом изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;</p> <p>Осуществлять контроль качества процесса сервиса на воздушном транспорте, параметров технологических процессов, используемых ресурсов на воздушном транспорте.</p>
Владеть	<p>Методиками оценки эффективности результатов хозяйственной деятельности;</p> <p>Навыками разработки</p>	<p>Методиками оценки эффективности результатов хозяйственной деятельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Навыками разработки технологии процесса сервиса, выстраивания</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>технологии процесса сервиса, выстраивания системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;</p> <p>Навыками организации процесса, проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя;</p> <p>Навыками эффективного взаимодействия с потребителем в контактной зоне;</p> <p>Навыками бизнес-планирования деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;</p> <p>Навыками практического применения передовых методик контроля качества процесса сервиса.</p>	<p>системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Навыками организации процесса, проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Навыками эффективного взаимодействия с потребителем в контактной зоне в сфере воздушного транспорта;</p> <p>Навыками бизнес-планирования деятельности предприятия сервиса на воздушном транспорте в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;</p> <p>Навыками практического применения передовых методик контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов на воздушном транспорте.</p>

Шкала оценивания курсовой работы при использовании балльно-рейтинговой оценки

Наименование этапа выполнения курсовой работы	Максимальное количество баллов	Шкала оценивания
Этап 1.Выдача задания на курсовую работу	-	-

Наименование этапа выполнения курсовой работы	Максимальное количество баллов	Шкала оценивания
Этап 2. Консультация научного руководителя по структуре курсовой работы, подбору литературы и порядку выполнения курсовой работы	10	0,5 балла снимается за ошибку в расчете показателя, 1 балл снимается за отсутствие расчетного показателя, 0,5 балла снимается за отсутствие вывода, 0,3 балла снимается за некорректный вывод, 0,2 балла снимается за неполный вывод, 0,2 балла снимается за допущенные грамматические ошибки.
Выполнение курсовой работы	40	0,1 балла снимается за ошибку в значениях показателей, 0,3 снимается за неполную информацию, 0,2 снимается за допущенные орфографические и грамматические ошибки.
Оформление курсовой работы	10	1-3 балла снимаются за небрежность оформления текста, 1-2 балла снимаются за небрежность оформления использованных источников
Своевременность выполнения	10	За каждый просроченный день по неуважительной причине снимается 0,5 балла.
Итого выполнение курсовой работы	70	
Защита курсовой работы	30	5 баллов – исследовательский характер; 5 баллов – актуальность работы; 10 баллов – ответы на вопросы четкие, ясные и полные; 5 баллов – системная интерпретация полученных в курсовой работе результатов; 5 баллов – грамотное ведение полемики.
Всего по курсовой работе:	100	
Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку по «академической» шкале		
Количество баллов по БРС		Оценка (по «академической» шкале)

Наименование этапа выполнения курсовой работы	Максимальное количество баллов	Шкала оценивания
90 и более		5 – «отлично»
75÷89		4 – «хорошо»
60÷74		3 – «удовлетворительно»
менее 60		2 – «не удовлетворительно»

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 за 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.

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

Тема 1. Основы организации деятельности предприятия сферы сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

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

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

3. Современное состояние сферы услуг в России.

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

5. Понятие и основные экономические функции предприятий сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

Примерные темы сообщений

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

2. Предприятие сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте как субъект и объект предпринимательской деятельности.

3. Особенности функционирования предпринимательства в сфере услуг на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

4. Организационно-правовые формы предприятий в Российской Федерации.

5. Классификация предприятий сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

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

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие и сущность производственного процесса на предприятии сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

2. Составляющие производственного процесса на предприятии сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте: процесс производства услуги и процесс обслуживания потребителя.

3. Основные, вспомогательные и обслуживающие процессы в деятельности предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

4. Основные направления улучшения процесса производства услуг на транспорте, в том числе на воздушном транспорте: концентрация, специализация производства, развитие между предприятиями сервиса кооперированных связей, рациональная организация процесса производства услуги.

5. Принципы рациональной организации производства услуг на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

Примерные темы сообщений

1. Понятие обслуживания в сфере воздушного транспорта. Принципы организации контактной зоны предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

2. Формы обслуживания и сервисные технологии на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

3. Прогрессивные формы обслуживания потребителей на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

4. Основные направления совершенствования процесса обслуживания на предприятии сферы услуг на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

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

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

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие и элементы производственной структуры предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

2. Основные типы производства и их особенности в сфере услуг на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

3. Предприятие сферы сервиса как производственная система на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

4. Структура процесса оказания услуги на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

5. Жизненный цикл услуги на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

Примерные темы сообщений

1. Организация процесса предоставления услуг во времени на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

2. Понятие и длительность производственного цикла.

3. Составляющие производственного цикла предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте: время производства услуги и время обслуживания.

4. Основные направления сокращения производственного цикла на предприятиях сферы сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

Тема 4. Организация производственной инфраструктуры предприятия сферы сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие, состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

2. Организация ремонтного хозяйства на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

3. Основные формы организации ремонта оборудования предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

4. Ремонтный цикл и межремонтный период на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

5. Организация инструментального и энергетического хозяйства на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

Примерные темы сообщений

1. Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

2. Организация транспортного хозяйства предприятия сферы сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

Тема 5. Организация обеспечения качества услуг на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие и показатели качества услуг на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

2. Экономически оптимальное качество на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

3. Уровень качества услуг и продукции на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

4. Понятие и цели менеджмента качества.

5. Система управления качеством на современном предприятии сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

Примерные темы сообщений

1. Японские и европейские модели управления качеством продукции.
2. Российский опыт в данной сфере на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
3. Основные положения Всеобщего Менеджмента Качества (TQM).
4. Цикл и принципы Деминга.
5. Связь качества и жизненного цикла услуги.

Тема 6. Конкуренция на современном рынке услуг. Конкурентоспособность предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Сущность и формы конкуренции на современном рынке.
2. Совершенная и несовершенная, ценовая и неценовая, добросовестная и недобросовестная конкуренция.
3. Способы борьбы с недобросовестной конкуренцией на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
4. Модель анализа 5 сил конкуренции М. Портера.
5. Конкуренция на рынке услуг на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте и ее основные составляющие.

Примерные темы сообщений

1. Конкурентоспособность предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
2. Конкурентный статус и конкурентные преимущества на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
3. Основные методики оценки конкурентоспособности предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
4. Управление конкурентоспособностью на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
5. Основные направления на транспорте, в том числе на воздушном транспорте сфере воздушного транспорта на рынке.

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

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Персонал предприятия и его классификация на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
2. Текучесть кадров на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте и способы ее сокращения.
3. Цели, задачи и основные этапы управления персоналом предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
4. Организация труда работников предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте и основные направления ее совершенствования.

5. Нормирование труда работников предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

Примерные темы сообщений

1. Виды норм труда на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте

2. Методы изучения затрат рабочего времени на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

3. Производительность труда работников предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

4. Показатели производительности труда на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте: выработка и трудоемкость.

5. Резервы роста производительности труда работников предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

Тема 8. Основы планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие и содержание планирования.

2. Функции и принципы планирования хозяйственной деятельности предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

3. Основные методы планирования на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте: балансовый, нормативный и программно-целевой методы.

4. Основные виды планов на предприятии сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

5. Система планов предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте и их взаимосвязь.

Примерные темы сообщений

1. Стратегическое планирование деятельности предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

2. Основные виды стратегий развития предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

3. Этапы стратегического планирования на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

4. Текущее и оперативное планирование хозяйственной деятельности предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

5. Основные направления повышения эффективности планирования на современном предприятии сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

Тема 9. Содержание и организация бизнес-планирования на предприятии сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

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

2. Понятие, цель, задачи и особенности составления бизнес-плана предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

3. Функции бизнес-плана на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

4. Виды бизнес-планов на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

5. Понятие и этапы разработки бизнес-идеи на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

Примерные темы сообщений

1. Анализ и критерии эффективности бизнес-идеи на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

2. SWOT-анализ бизнес-идеи на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

3. Содержание и структура разделов бизнес-плана на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

4. Резюме бизнес-плана на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

5. План маркетинга на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

Типовые задания для круглого стола

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

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

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

2. Понятие, цель, задачи и особенности составления бизнес-плана предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

3. Функции бизнес-плана на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

Участие в дискуссии, краткие выступления:

1. Понятие и этапы разработки бизнес-идеи на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

2. Содержание и структура разделов бизнес-плана на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

3. Резюме бизнес-плана на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

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

1. Общая характеристика современной сферы сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
2. Понятие и основные экономические функции предприятий. Механизм функционирования предприятия в условиях рыночной экономики.
3. Классификация предприятий.
4. Внешняя и внутренняя среда организации сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
5. Жизненный цикл предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте и его стадии.
6. Сущность и значение предпринимательской деятельности. Специфика предпринимательства в сфере услуг на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
7. Основные организационно-правовые формы предприятий в РФ.
8. Понятие, особенности и классификация услуг.
9. Производственная структура предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте и ее элементы. Особенности производственных структур предприятий сферы сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
10. Единичное, серийное и массовое производство в обслуживании.
11. Понятие, структура и особенности производственного процесса на предприятиях сферы сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
12. Организация процесса производства услуг на предприятии сферы сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте: основные, вспомогательные и обслуживающие производственные процессы.
13. Организация процесса предоставления услуг во времени. Производственный цикл и способы его сокращения.
14. Основные направления совершенствования процесса производства услуг на транспорте, в том числе на воздушном транспорте: концентрация, специализация и кооперирование производства в сфере услуг.
15. Рациональные принципы и закономерности организации процесса производства услуг на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
16. Организация обслуживания потребителей на предприятиях сферы сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте: формы обслуживания и сервисные технологии.
17. Основные направления совершенствования обслуживания потребителей на предприятиях сферы сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте. Прогрессивные формы обслуживания.
18. Материально-техническое снабжение деятельности предприятия сферы сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

19. Организация инструментального, ремонтного, энергетического, транспортного и складского хозяйства на предприятиях сферы сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
20. Понятие и показатели качества услуг на воздушном транспорте.
21. Менеджмент качества. Основные принципы Всеобщего Менеджмента Качества (TQM).
22. Стандартизация в управлении качеством продукции и услуг на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
23. Сертификация услуг и продукции на воздушном транспорте.
24. Контроль и методы определения качества обслуживания на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
25. на транспорте, в том числе на воздушном транспорте. Конкурентоспособность предприятия сервиса на воздушном транспорте.
26. Модель пяти сил конкуренции Майкла Портера.
27. Основные методики оценки конкурентоспособности предприятия сервиса на транспорте, в том числе а воздушном транспорте.
28. Специфика рынка услуг и основные направления повышения конкурентоспособности российских предприятий сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
29. Клиентоориентированная модель обслуживания на воздушном транспорте.
30. Персонал предприятия и его классификация. Текучесть кадров и способы ее сокращения.
31. Организация и нормирование труда работников предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
32. Производительность труда работников предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте и резервы ее роста.
33. Основные принципы оплаты труда персонала предприятий сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
34. Формы оплаты труда работников предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
35. Понятие и содержание планирования хозяйственной деятельности предприятия сферы сервиса на воздушном транспорте.
36. Функции и принципы планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
37. Методы планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
38. Стратегическое планирование деятельности предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
39. Среднесрочное и оперативное планирование деятельности предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
40. Сущность, значение и организация бизнес-планирования в управлении предприятием сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

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

42. Содержание и структура разделов бизнес-плана предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

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

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

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

46. Основные принципы организации обслуживания в контактной зоне предприятия сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

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

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

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

1. Охарактеризуйте этапы оценки экономической и технологической эффективности результатов деятельности предприятия сервисной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте на конкретном примере.

2. Охарактеризуйте этапы разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

3. Охарактеризуйте механизм организации сервисного процесса сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

4. Охарактеризуйте механизм организации контактной зоны предприятия сервиса с учетом современных стандартов ведения сервисной деятельности и требований потребителя на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

5. Раскройте издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте;

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

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

10 Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая в 6 семестре к изучению дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса», студенту необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий и списком рекомендованной литературы. Студенту следует уяснить, что уровень и глубина усвоения дисциплины зависят от его активной и систематической работы на лекциях и практических занятиях. В этом процессе важное значение имеет самостоятельная работа, направленная на вовлечение студента в самостоятельную познавательную деятельность с целью формирования самостоятельности мышления, способностей к профессиональному саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации в современных условиях социально-экономического развития. Изучение дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» в 6 семестре и часть самостоятельной работы отводится студенту на выполнение курсовой работы (п. 5.7), темы которой перечислены в п. 9.3. В начале 6 семестра студент выбирает тему курсовой работы, согласовывает ее с преподавателем и приступает к самостоятельному выполнению, а также посещает консультации, которые преподаватель проводит один раз в неделю. Защита курсовой работы проводится в конце 6 семестра и оценивается согласно п. 9.5.

Входной контроль в форме устного опроса преподаватель проводит в начале изучения тем № 1 по вопросам дисциплин, на которых базируется дисциплина «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» (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 «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса», ее местом в системе наук и связями с другими дисциплинами;

- краткое, но по существу, изложение комплекса основных научных понятий, подходов, методов, принципов данной дисциплины;
- краткое изложение наиболее существенных положений, раскрытие особенно сложных, актуальных вопросов, освещение дискуссионных проблем;
- определение перспективных направлений дальнейшего развития научного знания в области организации и планирования деятельности предприятий сервиса.

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

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

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

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

Практические занятия по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» 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 способах и средств решения проблем в процессе организации и планирования деятельности предприятий сервиса.

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 Power Point, конспектируют новую информацию и обсуждают эти сообщения. Преподаватель в этом процессе может выступать в роли консультанта или модератора. Студенты решают проблемы, возникающие в конкретной ситуации в процессе проведения круглого стола (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 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);
- выполнение курсовой работы (темы курсовой работы в п. 9.3).

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 «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса». Такой

подход позволяет избежать дефицита времени, перегрузок, спешки и т. п. в завершающий период изучения дисциплины. Последовательность работы означает преемственность и логику в овладении знаниями по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса». Данный принцип изначально заложен в учебном плане при определении очередности изучения дисциплин. Аналогичный подход применяется при определении последовательности в изучении тем дисциплины.

Завершающим этапом самостоятельной работы является подготовка к защите курсовой работы и сдаче экзамена в шестом семестре, предполагающие интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении дисциплины. Примерный перечень вопросов для экзамена и заданий по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» приведены в п. 9.6. Оценочная шкала для курсовой работы описана в п. 9.5.

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»

« 15 » января 2018 года, протокол № 6.

Разработчик:

к.ф.н., доцент



Левшина О.Н.

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 « 14 » февраля 2018 года, протокол № 5.