

Т. Н. Кошелева, С.В. Митрофанов

**ОРГАНИЗАЦИЯ И ПЛАНИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА ОКАЗАНИЯ
СЕРВИСНЫХ УСЛУГ НА ТРАНСПОРТЕ**

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ

(методические рекомендации по освоению дисциплины и планы практических занятий)

*Учебно-методическое пособие для студентов образовательных организаций высшего образования, обучающихся направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», профилю обучения «Сервис в сфере транспорта»
(очное и заочное обучение)*

Санкт-Петербург
2021

ББК 65.37
УДК 656.7

Кошелева Т. Н., Митрофанов С. В. **Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте: учебно-методическое пособие (методические рекомендации по освоению дисциплины и планы практических занятий)/** Университет ГА. - СПб.: Издательство "НИЦ АРТ", 2021. – 121 с.

Подготовлено в соответствии с программой дисциплины «Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте» и требованиями ФГОС ВО для студентов по направлению обучения «Сервис», профиль «Сервис в сфере транспорта» для очного и заочного обучения. Содержит тематический план, методические рекомендации по освоению дисциплины, планы практических занятий, список литературы, перечень вопросов для подготовки к экзамену.

Предназначено для студентов гуманитарного факультета по направлению обучения «Сервис», профиль «Сервис в сфере транспорта».

Рецензенты:

М. Н. Майор - канд. филос. наук, доц.
О. В. Бургонов – д.э.н., профессор

© Кошелева Т.Н., Митрофанов С.В., 2021.
© Издательство НИЦ АРТ, 2021

СОДЕРЖАНИЕ

Введение

1. Общие методические рекомендации по изучению дисциплины
2. Тематика, планы, рекомендации и литература для подготовки к практическим занятиям
3. Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям
4. Самостоятельная работа студентов
5. Вопросы и задания для промежуточной аттестации студентов

Заключение

Список литературы

Введение

Сервисная деятельность в сфере транспорта охватывает значительную сферу общественных отношений, связанных с разработкой, производством и предоставлением различных видов транспортных услуг.

Сервисная деятельность в сфере транспорта основана на организации процесса обслуживания, его оптимизации с точки зрения удобства для потребителя. С развитием рыночных отношений в сфере транспорта и появлением свободной рыночной конкуренции, предприятия сферы сервиса все большее внимание уделяют качеству оказания сервисных услуг и ориентации на требования рынка. Успешная деятельность сервисного предприятия во многом определяется грамотностью ведения сервисной политики. В настоящее время качество предоставляемых услуг является для клиентов одним из наиболее важных факторов привлекательности и потребительского выбора в сфере транспорта. А оптимальное соотношение цены и качества сервисного обслуживания на транспорте служит основой для формирования постоянного спроса, а, следовательно, обеспечивает прибыль и стабильное положение транспортного предприятия на рынке услуг. Любая организация, занимающаяся услугами в сфере транспорта, государственная или частная, большая или малая, должна понимать, как управлять такими специфическими их характеристиками, как неосвязаемость, неспособность к хранению, изменчивость качества и взаимосвязь производства и потребления. Ключевая проблема в сфере обслуживания на транспорте - возможный разрыв между ожиданием клиента и фактическим восприятием полученной услуги. Её решение - огромная проблема для многих предприятий в сфере организации транспортных услуг. Предлагаемое учебно-методическое пособие будет способствовать решению задач студентами в процессе освоения дисциплины «Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте».

1. ОБЩИЕ МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Цели и задачи дисциплины

Целями освоения дисциплины «Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте» являются формирование у обучающихся системы теоретических знаний и практических навыков в области планирования и организации деятельности предприятия сервиса на транспорте.

Задачами освоения дисциплины являются:

формирование у обучающихся экономического мышления и конкретных приемов решения задач производственной деятельности предприятий сферы сервиса на транспорте;

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

знакомство с основами механизма разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в сфере 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;

знакомство с методами поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере сервисологии и организации обслуживания;

знакомство с основами механизма выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей; с алгоритмом выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;

знакомство обучающихся с видами социального взаимодействия в процессе обслуживания на транспорте; способами определения и реализации своей роли в команде в процессе обслуживания на транспорте; методами осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе обслуживания на транспорте;

знакомство обучающихся с основами управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы;

знакомство обучающихся с механизмом управления своим временем, формирования траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы;

знакомство обучающихся с механизмом реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы;

знакомство обучающихся с методами определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;

знакомство обучающихся с методами осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;

знакомство обучающихся с методами использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;

знакомство с методами определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания;

знакомство обучающихся с методами организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;

знакомство обучающихся с методами обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;

знакомство обучающихся с методами обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;

знакомство с методами осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, с мотивацией потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей; с методами продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей; с механизмом формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;

знакомство с методами определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;

знакомство с клиентоориентированными технологиями в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;

знакомство с методами управления туристско-рекреационными проектами, с методами планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей; с основами организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;

знакомство с основами механизма выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, с механизмом проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и с методами определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей; с методами разработки и использования типовых технологических процессов, с методами формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, с методами взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;

знакомство с основами механизма формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, с методами организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, с механизмом организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;

знакомство с методами разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей; с механизмом организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей; с механизмом организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;

знакомство с методами обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности;

изучение основ российской правовой системы и законодательства, основ применения в профессиональной деятельности нормативных правовых актов в сфере сервиса;

изучение хозяйственной деятельности предприятий сферы сервиса на транспорте и путей повышения ее эффективности.

Дисциплина «Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте» обеспечивает подготовку выпускника к сервисному и организационно-управленческому типу задач профессиональной деятельности.

Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина «Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте» представляет собой дисциплину, относящуюся к Обязательной части Блока 1 Дисциплины (модули).

Дисциплина «Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте» базируется на результатах обучения, сформированных у обучающихся при освоении дисциплин: «Информационно-коммуникационные технологии и программное обеспечение профессиональной деятельности», «Экономика и предпринимательство», «Экономика предприятия сервиса», «Менеджмент в сервисе», «Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании», «Маркетинг», «Психология и социология управления сервисной деятельностью в транспортной сфере».

Дисциплина «Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте» является обеспечивающей для дисциплин: «Управление туристско-рекреационными проектами и организацией обслуживания», «Управление активами сервисных предприятий на транспорте», «Экспертиза и диагностика объектов предприятий сервиса», «Технико-экономическое обоснование инвестиционных и инновационных проектов в сервисе».

Дисциплина изучается в 6 семестре.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач
ИД ¹ _{УК-1}	Владеет методами поиска, критического анализа и синтеза информации
ИД ² _{УК-1}	Владеет механизмом системного подхода для решения поставленных задач
ИД ³ _{УК-1}	Владеть навыками применения системного подхода для решения поставленных задач
УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
ИД ² _{УК-2}	Умеет выбирать оптимальные способы решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
ИД ³ _{УК-2}	Владеет алгоритмом выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
ИД ¹ _{УК-3}	Владеет методами осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде
ИД ² _{УК-3}	Умеет определять и реализовывать свою роль в команде
ИД ³ _{УК-3}	Владеть навыками обеспечения социального взаимодействия
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни
ИД ¹ _{УК-6}	Владеет методами управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни
ИД ² _{УК-6}	Умеет управлять своим временем, формировать траекторию саморазвития
ИД ³ _{УК-6}	Владеет навыками реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования
ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса
ИД ¹ _{ОПК-1}	Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса
ИД ² _{ОПК-1}	Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации
ИД ³ _{ОПК-1}	Знает и умеет использовать технологические новации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности
ОПК-2	Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью
ИД ¹ _{ОПК-2}	Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности
ИД ² _{ОПК-2}	Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности
ИД ³ _{ОПК-2}	Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
ИД ¹ _{ОПК-3}	Организует оценку качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий
ИД ² _{ОПК-3}	Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами
ИД ³ _{ОПК-3}	Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством
ОПК-4	Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов
ИД ¹ _{ОПК-4}	Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов
ИД ² _{ОПК-4}	Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий
ИД ³ _{ОПК-4}	Формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг
ОПК-5	Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности
ИД ¹ _{ОПК-5}	Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий сервиса
ОПК-6	Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса
ИД ¹ _{ОПК-6}	Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной сфере
ИД ² _{ОПК-6}	Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг
ИД ³ _{ОПК-6}	Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями
ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности
ИД ¹ _{ОПК-7}	Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности
ИД ² _{ОПК-7}	Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности
ПК-1	Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм
ИД ¹ _{ПК-1}	Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг
ПК-2	Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса с учетом запросов потребителей и с использованием клиентоориентированных технологий
ИД ² _{ПК-2}	Применяет методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта
ИД ³ _{ПК-2}	Участствует в организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в сфере транспорта
ПК-3	Способен к разработке технологии процесса сервиса, обеспечению формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей и организации процесса улучшения качества оказания транспортных услуг
ИД ¹ _{ПК-3}	Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса, проводит переговоры с клиентами по претензионным случаям и определяет причины возникновения претензий
ИД ² _{ПК-3}	Применяет методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства
ПК-4	Способен осуществлять организационное обеспечение процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, принимать решения об управлении

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
	туристско-рекреационными проектами, организации и управлении транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса
ИД ¹ _{ПК-4}	Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, владеет методами организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, организует их выполнение
ПК-5	Способен организовывать и проводить маркетинговый анализ потребности в сервисных услугах при эксплуатации воздушных судов и объектов авиационной инфраструктуры, при организации, выполнении, обеспечении и обслуживании полетов воздушных судов, воздушных перевозок и авиационных работ
ИД ¹ _{ПК-5}	Способен разрабатывать комплекс мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры
ИД ² _{ПК-5}	Способен осуществлять организационное обслуживание авиационной инфраструктуры и организационное обеспечение процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна
ИД ³ _{ПК-5}	Способен организовывать и проводить маркетинговый анализ потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна

Планируемые результаты изучения дисциплины:

Знать:

– методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД¹_{УК-1}); механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД²_{УК-1}); алгоритм применения системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД³_{УК-1});

– механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД²_{УК-2}); алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД³_{УК-2});

– методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД¹_{УК-3}); методы определения и реализации своей роли в команде в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД²_{УК-3}); механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД³_{УК-3});

– методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД¹_{УК-6}); механизм управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД²_{УК-6}); механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД³_{УК-6});

– методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД¹_{ОПК-1}); методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД²_{ОПК-1}); методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД³_{ОПК-1});

– методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД¹_{ОПК-2}); основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД²_{ОПК-2}); механизмы контроля деятельности предприятий

- (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД³_{ОПК-2});
- методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД¹_{ОПК-3}); методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД²_{ОПК-3}); методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД³_{ОПК-3});
 - методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД¹_{ОПК-4}); методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД²_{ОПК-4}); механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД³_{ОПК-4});
 - методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД¹_{ОПК-5});
 - основные нормы права и нормативно-правовые акты в сфере сервиса; основные особенности российской правовой системы и российского законодательства в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД¹_{ОПК-6}); правовые и этические нормы о предоставлении услуг в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД²_{ОПК-6}); основные нормативные требования к документообороту в сфере сервиса на транспорте в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД³_{ОПК-6});
 - методы обеспечения соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД¹_{ОПК-7}); механизм соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД²_{ОПК-7});
 - клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД¹_{ПК-1});
 - методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД²_{ПК-2}); основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД³_{ПК-2});
 - механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД¹_{ПК-3}); методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД²_{ПК-3});
 - механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД¹_{ПК-4});
 - методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-

хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД¹_{ПК-5}); механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД²_{ПК-5}); механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД³_{ПК-5});

Уметь:

– применять методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД¹_{УК-1}); применять механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД²_{УК-1}); применять алгоритм использования системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД³_{УК-1});

– применять механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД²_{УК-2}); применять алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД³_{УК-2});

– применять методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД¹_{УК-3}); применять методы определения и реализации своей роли в команде в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД²_{УК-3}); применять механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД³_{УК-3});

– применять методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД¹_{УК-6}); применять механизм управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД²_{УК-6}); применять механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД³_{УК-6});

– применять методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД¹_{ОПК-1}); применять методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД²_{ОПК-1}); применять методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД³_{ОПК-1});

– применять методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД¹_{ОПК-2}); применять основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД²_{ОПК-2}); применять механизмы контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД³_{ОПК-2});

– применять методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД¹_{ОПК-3}); применять методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД²_{ОПК-3}); применять методы обеспечения

- оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД³_{ОПК-3});
- применять методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД¹_{ОПК-4}); применять методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД²_{ОПК-4}); применять механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД³_{ОПК-4});
 - применять методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД¹_{ОПК-5});
 - применять основные нормы права и нормативно-правовые акты в сфере сервиса; основные особенности российской правовой системы и российского законодательства в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД¹_{ОПК-6}); применять правовые и этические нормы о предоставлении услуг в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД²_{ОПК-6}); применять основные нормативные требования к документообороту в сфере сервиса на транспорте в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД³_{ОПК-6});
 - применять методы обеспечения соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД¹_{ОПК-7}); применять механизм соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД²_{ОПК-7});
 - применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД¹_{ПК-1});
 - применять методы управления туристско-рекреационными проектами, применять методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД²_{ПК-2}); применять основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД³_{ПК-2});
 - применять механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, применять механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и применять методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД¹_{ПК-3}); применять методы разработки и использования типовых технологических процессов, применять методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, применять методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД²_{ПК-3});
 - применять механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, применять методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, применять механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД¹_{ПК-4});
 - применять методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД¹_{ПК-5}); применять механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и

спроса потребителей (ИД²_{ПК-5}); применять механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД³_{ПК-5});

Владеть:

– способностью применять методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД¹_{УК-1}); способностью применять механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД²_{УК-1}); способностью применять алгоритм использования системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД³_{УК-1});

– способностью применять механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД²_{УК-2}); способностью применять алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД³_{УК-2});

– способностью применять методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД¹_{УК-3}); способностью применять методы определения и реализации своей роли в команде в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД²_{УК-3}); способностью применять механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД³_{УК-3});

– способностью применять методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД¹_{УК-6}); способностью применять механизм управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД²_{УК-6}); способностью применять механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД³_{УК-6});

– способностью применять методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД¹_{ОПК-1}); способностью применять методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД²_{ОПК-1}); способностью применять методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД³_{ОПК-1});

– способностью применять методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД¹_{ОПК-2}); способностью применять основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД²_{ОПК-2}); способностью применять механизмы контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД³_{ОПК-2});

– способностью применять методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД¹_{ОПК-3}); способностью применять методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД²_{ОПК-3}); способностью применять методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД³_{ОПК-3});

– способностью применять методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД¹_{ОПК-4}); способностью применять методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД²_{ОПК-4}); способностью применять механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД³_{ОПК-4});

– способностью применять методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД¹_{ОПК-5});

– способностью применять основные нормы права и нормативно-правовые акты в сфере сервиса; основные особенности российской правовой системы и российского законодательства в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД¹_{ОПК-6}); способностью применять правовые и этические нормы о предоставлении услуг в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД²_{ОПК-6}); способностью применять основные нормативные требования к документообороту в сфере сервиса на транспорте в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД³_{ОПК-6});

– способностью применять методы обеспечения соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД¹_{ОПК-7}); способностью применять механизм соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД²_{ОПК-7});

– способностью применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД¹_{ПК-1});

– способностью применять методы управления туристско-рекреационными проектами, способностью применять методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД²_{ПК-2}); способностью применять основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД³_{ПК-2});

– способностью применять механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, способностью применять механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и способностью применять методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД¹_{ПК-3}); способностью применять методы разработки и использования типовых технологических процессов, способностью применять методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, способностью применять методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД²_{ПК-3});

– способностью применять механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, способностью применять методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, способностью применять механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД¹_{ПК-4});

– способностью применять методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД¹_{ПК-5}); способностью применять механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования

производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД²_{ПК-5}); способностью применять механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД³_{ПК-5}).

Содержание дисциплины

Тема 1. Организация и управление процессом оказания услуг

Цель, задачи, объект и предмет курса, результаты обучения и формируемые компетенции, формы контроля знаний, умений и навыков обучающихся. Общая характеристика современной сферы сервиса на транспорте и основные тенденции ее развития на современном этапе развития общества. Современное состояние сферы услуг в России. Знакомство с литературой и основными источниками информации по дисциплине (для самостоятельного изучения). Понятие и основные экономические функции предприятий сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами (для самостоятельного изучения). Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы

разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Алгоритм применения системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизмы контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные нормы права и нормативно-правовые акты в сфере сервиса; основные особенности российской правовой системы и российского законодательства в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Правовые и этические нормы о предоставлении услуг в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные нормативные требования к документообороту в сфере сервиса на транспорте в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на

транспорте (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Солидарность в борьбе с терроризмом и проявлениями национальной нетерпимости (для самостоятельного изучения). Историческая, социальная и политическая значимость победы Советского народа в Великой отечественной войне (для самостоятельного изучения). Негативное воздействие на здоровье алкогольной и наркотической зависимости (для самостоятельного изучения). Необходимость участия в спортивной, научно-исследовательской, природоохранной и культурно-массовой деятельности как один из элементов проявления активной жизненной позиции (для самостоятельного изучения).

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

Механизм функционирования предприятия сервиса на транспорте в условиях рыночной экономики. Предприятие сервиса на транспорте как субъект и объект предпринимательской деятельности. Особенности функционирования предпринимательства в сфере услуг на транспорте. Организационно-правовые формы предприятий в Российской Федерации (для самостоятельного изучения). Классификация предприятий сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами (для самостоятельного изучения). Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений

сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Алгоритм применения системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизмы контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные нормы права и нормативно-правовые акты в сфере сервиса; основные особенности

российской правовой системы и российского законодательства в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Правовые и этические нормы о предоставлении услуг в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные нормативные требования к документообороту в сфере сервиса на транспорте в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения).

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

Понятие, функции и особенности функционирования малых предприятий сервиса на транспорте в РФ (для самостоятельного изучения). Меры поддержки малого и среднего предпринимательства на транспорте в Российской Федерации (для самостоятельного изучения). Формы объединения предприятий: картель, синдикат, пул, трест, концерн, холдинг, финансово-промышленные группы. Жизненный цикл предприятия сервиса на транспорте. Внешняя и внутренняя среда предприятия сервиса на транспорте. Теоретические основы функционирования рыночной экономики (для самостоятельного изучения). Сущность экономической и технологической эффективности результатов сервисной деятельности в сфере транспорта, способы их повышения (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами (для самостоятельного изучения). Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности

предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизмы контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 4. Организация производственной инфраструктуры предприятия сферы сервиса на транспорте

Понятие, состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры предприятия сервиса на транспорте. Организация ремонтного хозяйства на предприятиях сервиса на транспорте. Основные формы организации ремонта оборудования предприятия сервиса на транспорте. Ремонтный цикл и межремонтный период на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Организация инструментального и энергетического хозяйства на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Организация транспортного хозяйства предприятия сферы сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Цифровой мониторинг и управление состоянием транспортной инфраструктуры (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки

производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами (для самостоятельного изучения). Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизмы контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения).

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

Понятие и показатели качества услуг на предприятиях сервиса на транспорте. Экономически оптимальное качество на предприятиях сервиса на транспорте. Уровень качества услуг и продукции на предприятиях сервиса на транспорте. Понятие и цели менеджмента качества. Система управления качеством

на современном предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Японские и европейские модели управления качеством продукции (для самостоятельного изучения). Российский опыт в данной сфере на предприятиях сервиса на транспорте (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 (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 (для самостоятельного изучения). Этапы сертификации на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Понятие и цели аудита качества обслуживания (для самостоятельного изучения). Основные методы контроля и оценки качества обслуживания на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Организация работы с негативными отзывами, жалобами и претензиями клиентов на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Направления повышения качества обслуживания на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами (для самостоятельного изучения). Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности

предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Алгоритм применения системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизмы контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 6. Конкуренция на современном рынке услуг

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. Модель анализа 5 сил конкуренции М. Портера (для самостоятельного изучения). Конкуренция на рынке услуг на предприятиях сервиса на транспорте и ее основные составляющие. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-

хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами (для самостоятельного изучения). Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 7. Конкурентоспособность предприятия сервиса на транспорте

Конкурентоспособность предприятия сервиса на транспорте. Конкурентный статус и конкурентные преимущества на предприятиях сервиса на транспорте. Основные методики оценки конкурентоспособности предприятия сервиса на транспорте. Управление конкурентоспособностью на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные направления повышения конкурентоспособности предприятия сервиса на транспорте на рынке (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированная модель обслуживания на предприятиях сервиса в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Особенности клиентоориентированного подхода к обслуживанию потребителей на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Сервис как конкурентное преимущество и инструмент управления лояльностью клиентов на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма

планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами (для самостоятельного изучения). Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Алгоритм

применения системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 8. Риски предприятия сервиса на транспорте

Внешние и внутренние риски. Производственный риск. Технический риск. Риск технологий производства (для самостоятельного изучения). Увеличение расходов материальных затрат в результате перерасхода материалов, сырья, топлива и т.д.; рост фонда оплаты труда за счет превышения намеченной численности работников либо за счет выплат более высоких зарплат (для самостоятельного изучения). Риск нанесения ущерба персоналом (для самостоятельного изучения). Риски, связанные с реализацией услуг: потери товара (услуги), потери качества товара в момент оказания услуги, отказ от выполненной услуги, транспортировка заказов (для самостоятельного изучения). Коммерческий риск (для самостоятельного изучения). Контактный риск (риск обслуживания заказчика). Снижение объемов реализации услуг (для самостоятельного изучения). Риск недостаточной сегментации рынка (для самостоятельного изучения). Риск размещения предприятий сферы сервиса (для самостоятельного изучения). Финансовые риски (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами (для самостоятельного изучения). Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере

гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Алгоритм применения системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 9. Трудовые ресурсы предприятия сервиса, организация, производительность и оплата труда работников предприятия сервиса на транспорте

Персонал предприятия и его классификация на предприятиях сервиса на транспорте. Текущая кадров на предприятиях сервиса на транспорте и способы ее сокращения. Цели, задачи и основные этапы управления персоналом предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Организация труда работников предприятия сервиса на транспорте и основные направления ее совершенствования. Нормирование труда работников предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Виды норм труда на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы изучения затрат рабочего времени на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Производительность труда работников предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Показатели производительности труда на предприятиях сервиса на транспорте: выработка и трудоемкость (для самостоятельного изучения). Резервы роста производительности труда работников предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные принципы оплаты труда на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Регулирование оплаты труда на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Способы классификации форм оплаты труда на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Сдельная и повременная формы оплаты труда работников предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Факторы эффективности форм оплаты труда на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения).

изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами (для самостоятельного изучения). Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения).

Тема 10. Основы планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте

Понятие и содержание планирования. Функции и принципы планирования хозяйственной деятельности предприятия сервиса на транспорте. Основные методы планирования на предприятиях сервиса на транспорте: балансовый, нормативный и программно-целевой методы. Основные виды планов на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Система планов предприятия сервиса в сфере транспорта и их взаимосвязь (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами (для самостоятельного изучения). Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в

сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизмы контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 11. Основы внутрифирменного планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте

Понятие внутрифирменного планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте. Стратегическое планирование деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные виды стратегий развития предприятия сервиса на транспорте. Этапы внутрифирменного стратегического планирования на предприятиях сервиса на транспорте. Текущее и оперативное планирование хозяйственной деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные направления повышения эффективности планирования на современном предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте,

от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами (для самостоятельного изучения). Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 12. Планирование маркетинга на предприятии сервиса на транспорте

Характеристика и показатели плана маркетинга в сфере транспорта. Структура и порядок разработки плана маркетинга в сфере транспорта. Эффективность мероприятий от реализации маркетинговых стратегий (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и

ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами (для самостоятельного изучения). Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для

самостоятельного изучения). Алгоритм применения системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 13. Планирование продвижения услуг и рекламной компании на предприятии сервиса на транспорте

Виды, сущность и функции рекламы. Рекламная кампания на предприятиях сферы сервиса на транспорте. Три типа целей рекламной кампании: экономические (коммерческие), имиджевые и социальные. Эффективность рекламной кампании. ФЗ "О рекламе" (для самостоятельного изучения). Выбор маркетинговой стратегии, исходя из результатов рекламной кампании (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами (для самостоятельного изучения). Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм

организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Алгоритм применения системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 14. Планирование инвестиционной деятельности предприятия сервиса на транспорте

Понятие инноваций и инновационной деятельности в сфере транспорта. Инновационные технические средства регистрации пассажира на рейс в процессе обслуживания пассажиров (стойка регистрации; Интернет - технологии регистрации пассажира в процессе его обслуживания на транспорте; стойки саморегистрации пассажира в аэропорту). Глобальные системы бронирования в процессе обслуживания пассажиров на транспорте (для самостоятельного изучения). Доставка пассажира до борта воздушного судна (для самостоятельного изучения). Оформление багажа на стойке регистрации в процессе обслуживания пассажиров на транспорте (для самостоятельного изучения). Багажные ленты в процессе обслуживания пассажиров на транспорте (для самостоятельного изучения). Система идентификации багажа в процессе обслуживания пассажиров на транспорте (для самостоятельного изучения). Этапы планирования инновационной и инвестиционной деятельности в сфере транспорта. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами (для самостоятельного изучения). Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов

(для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Алгоритм применения системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 15. Планирование объема производства и реализации услуг на предприятии сервиса на транспорте

План реализации услуг. Определение соотношений между предоставленными или оказываемыми услугами и новыми (вводимыми) видами услуг, работ, на основе потребностей покупателя и развития научно-технического прогресса. Планирование объемов реализации услуг, работ, продукции по различным формам обслуживания. Установление параметров качества обслуживания и оказываемых (предоставляемых) услуг; расчет объемов предоставления дополнительных услуг или реализации сопутствующих товаров (для самостоятельного изучения). Прогнозирование продаж с учетом уровня спроса, конкуренции, используемых способов продвижения продукции и методов стимулирования продаж (для самостоятельного изучения). Сегментация рынка (для самостоятельного изучения). Выбор целевого рынка (для самостоятельного изучения). Изучение потребностей потребителей (для самостоятельного изучения). Годовой план реализации (для самостоятельного изучения). Производственная программа (для самостоятельного изучения). Определение объема производства услуг, работ (выпуска продукции) в стоимостном выражении по укрупненным группам услуг (продукции) и общего объема производства услуг, работ, продукции; совместное планирование объема реализации и объема производства с учетом сезонности оказываемых услуг; формирование показателей качества услуг, работ, продукции и обслуживания потребителей; кооперирование работы цехов, хозяйств и служб предприятия; поиск возможностей повышения эффективности производства продукции, оказания услуг, выполнения работ (для самостоятельного изучения). Сокращение затрат материальных и энергетических ресурсов; улучшение использования производственных мощностей; совершенствование систем управления процессом производства (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм,

имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами (для самостоятельного изучения). Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Алгоритм применения системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 16. Планирование материально-технического обеспечения на предприятии сервиса на транспорте

Особенности планирования материально-технического обеспечения на предприятии сервиса на транспорте. Особенности планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса в транспортной сфере в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства. Механизм осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами (для самостоятельного изучения). Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного

судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Алгоритм применения системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 17. Планирование потребности в персонале и средств на оплату труда на предприятии сервиса на транспорте

Промышленно-производственный и непромышленный персонал на предприятиях сервиса в транспортной сфере. Структура персонала по оказанию сервисных услуг авиапредприятия. Явочный, списочный, среднесписочный состав на предприятиях сервиса в транспортной сфере. Анализ показателей движения трудовых ресурсов на предприятиях сервиса в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Особенности организации контактной зоны предприятия сервиса в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами (для самостоятельного изучения). Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Методы определения причин

возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения).

Тема 18. Планирование издержек предприятия сервиса на транспорте

Управление прибылью на предприятиях сервиса на транспорте. Управление издержками производства и сбыта продукции и услуг (полная себестоимость) на предприятиях сервиса на транспорте. Понятие, состав и структура издержек на предприятиях сервиса на транспорте. Хозяйственные средства (имущество предприятия сервиса) (для самостоятельного изучения). Экономическое содержание и структура имущества предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки

производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами (для самостоятельного изучения). Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения).

Тема 19. Планирование прибыли и рентабельности предприятия сервиса на транспорте

Доходы фирмы в сфере сервисного обслуживания на транспорте. Прибыль и издержки фирмы в сфере сервисного обслуживания на транспорте: выручка и прибыль. Рентабельность. Принцип максимизации прибыли (для самостоятельного изучения). Объем производства, максимизирующий прибыль; объем предложения отдельной фирмы и рыночное предложение (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и

спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами (для самостоятельного изучения). Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения).

Тема 20. Содержание и организация бизнес-планирования на предприятии сервиса на транспорте

Сущность, значение и организация бизнес-планирования в управлении предприятием сервиса на транспорте. Понятие, цель, задачи и особенности составления бизнес-плана предприятия сервиса на транспорте. Функции бизнес-плана на предприятиях сервиса на транспорте. Виды бизнес-планов на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Понятие и этапы разработки бизнес-идеи на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Анализ и критерии эффективности бизнес-идеи на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). SWOT-анализ бизнес-идеи на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Содержание и структура разделов бизнес-плана на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения).

изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами (для самостоятельного изучения). Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения).

Тема 21. Научно-техническое планирование на предприятии сервиса на транспорте

Планирование научно-технического развития: цели и этапы. Виды планирования и прогнозирования НТР. Методы планирования и прогнозирования НТР. Состав плана НТР (для самостоятельного изучения). Результат и оценка эффективности НТР (для самостоятельного изучения). Влияние НТР на общее развитие предприятия в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм выбора

оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами (для самостоятельного изучения). Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного

изучения). Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 22. Финансовый план предприятия сервиса на транспорте

Резюме бизнес-плана на предприятиях сервиса на транспорте. План маркетинга на предприятиях сервиса на транспорте. Производственный план на предприятиях сервиса на транспорте. Организационный план на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Финансовый план на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Оценка и страхование риска на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами (для самостоятельного изучения). Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности

предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Алгоритм применения системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизмы контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные нормы права и нормативно-правовые акты в сфере сервиса; основные особенности российской правовой системы и российского законодательства в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Правовые и этические нормы о предоставлении услуг в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные нормативные требования к документообороту в сфере сервиса на транспорте в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе организации и планирования деятельности

предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 23. Основы бюджетного планирования на предприятии сервиса на транспорте

Основы бюджетного планирования на предприятиях сферы сервиса на транспорте. Методы планирования бюджета. Субъекты бюджетного планирования на предприятиях сферы сервиса на транспорте. Взаимосвязанность процесса бюджетного планирования на предприятиях сферы сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Проблемы на предприятиях сферы сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами (для самостоятельного изучения). Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и

организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения).

Тема 24. Основы организации безопасного оказания услуг на предприятиях сервиса в транспортной сфере

Понятие безопасности в сервисных организациях в сфере транспорта. Основные угрозы и риски на предприятиях сервиса в сфере транспорта. Виды безопасности на предприятиях сервиса в сфере транспорта. Общие требования к комплексу технических средств безопасности в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Технические меры обеспечения безопасности в аэропорту (для самостоятельного изучения). Система договоров обеспечения безопасности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами (для самостоятельного изучения). Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям (для самостоятельного изучения). Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов (для самостоятельного изучения). Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в зависимости от

механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизмы контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные нормы права и нормативно-правовые акты в сфере сервиса; основные особенности российской правовой системы и российского законодательства в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Правовые и этические нормы о предоставлении услуг в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные нормативные требования к документообороту в сфере сервиса на транспорте в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм соблюдения положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения).

2. ТЕМАТИКА, ПЛАНЫ, РЕКОМЕНДАЦИИ И ЛИТЕРАТУРА ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Очное обучение

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
3	Практическое занятие № 1. «Формы объединения предприятий» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
4	Практическое занятие № 2. «Понятие, состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры предприятия сервиса на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
5	Практическое занятие № 3. «Экономически оптимальное качество на предприятиях сервиса на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
5	Практическое занятие № 4. «Уровень качества услуг на предприятиях сервиса на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационного задания	2
6	Практическое занятие № 5. «Совершенная и несовершенная, ценовая и неценовая, добросовестная и недобросовестная конкуренция» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
7	Практическое занятие № 6. «Конкурентоспособность предприятия сервиса на транспорте»	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	Подготовка к выполнению ситуационных заданий	
8	Практическое занятие № 7. «Внешние и внутренние риски» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
9	Практическое занятие № 8. «Персонал предприятия и его классификация на предприятиях сервиса на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
10	Практическое занятие № 9. «Функции и принципы планирования хозяйственной деятельности предприятия сервиса на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
11	Практическое занятие № 10. «Этапы стратегического планирования на предприятиях сервиса на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
12	Практическое занятие № 11. «Структура и порядок разработки плана маркетинга в сфере транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
13	Практическое занятие № 12. «Рекламная кампания на предприятиях сферы сервиса на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
14	Практическое занятие № 13. «Этапы планирования инновационной и инвестиционной деятельности в сфере транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
15	Практическое занятие № 14. «Планирование объемов реализации услуг» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
16	Практическое занятие № 15. «Особенности планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
17	Практическое занятие № 16. «Промышленно-производственный и непромышленный персонал на предприятиях сервиса в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
18	Практическое занятие № 17. «Управление издержками производства и сбыта услуг» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
19	Практическое занятие № 18. «Прибыль и издержки фирмы в сфере сервисного обслуживания на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
20	Практическое занятие № 19. «Сущность, значение и организация бизнес-планирования в управлении предприятием сервиса на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
21	Практическое занятие № 20. «Планирование научно-технического развития: цели и этапы» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
22	Практическое занятие № 21. «Резюме бизнес-плана на предприятиях сервиса на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
22	Практическое занятие № 22. «Производственный план на предприятиях сервиса на транспорте» Подготовка к круглому столу	2
23	Практическое занятие № 23. «Методы планирования бюджета» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
24	Практическое занятие № 24. «Основные угрозы и риски на предприятиях сервиса в сфере транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
Итого по дисциплине		48

Заочное обучение

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
-----------------------	-------------------------------	---------------------

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
1	Практическое занятие № 1. «Характеристика современной сферы сервиса на транспорте и основные тенденции ее развития на современном этапе» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
2	Практическое занятие № 2. «Механизм функционирования предприятия сервиса на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
3	Практическое занятие № 3. «Формы объединения предприятий» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
4	Практическое занятие № 4. «Понятие, состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры предприятия сервиса на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
5	Практическое занятие № 5. «Экономически оптимальное качество на предприятиях сервиса на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
6	Практическое занятие № 6. «Совершенная и несовершенная, ценовая и неценовая, добросовестная и недобросовестная конкуренция» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
7	Практическое занятие № 7. «Конкурентоспособность предприятия сервиса на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
8	Практическое занятие № 8. «Внешние и внутренние риски» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
9	Практическое занятие № 9. «Персонал предприятия и его классификация на предприятиях сервиса на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
10	Практическое занятие № 10. «Функции и принципы планирования хозяйственной деятельности предприятия сервиса на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
11	Практическое занятие № 11. «Этапы стратегического планирования на предприятиях сервиса на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
12	Практическое занятие № 12. «Структура и порядок разработки плана маркетинга в сфере транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
13	Практическое занятие № 13. «Рекламная кампания на предприятиях сферы сервиса на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
14	Практическое занятие № 14. «Этапы планирования инновационной и инвестиционной деятельности в сфере транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
15	Практическое занятие № 15. «Планирование объемов реализации услуг» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
16	Практическое занятие № 16. «Особенности планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
17	Практическое занятие № 17. «Промышленно-производственный и непромышленный персонал на предприятиях сервиса в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
18	Практическое занятие № 18. «Управление издержками производства и сбыта услуг» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
19	Практическое занятие № 19. «Прибыль и издержки фирмы в сфере сервисного обслуживания на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
20	Практическое занятие № 20. «Сущность, значение и организация бизнес-планирования в управлении предприятием сервиса на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
21	Практическое занятие № 21. «Планирование научно-технического развития: цели и этапы» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
22	Практическое занятие № 22. «Резюме бизнес-плана на предприятиях сервиса на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
23	Практическое занятие № 23. «Методы планирования бюджета» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
24	Практическое занятие № 24. «Основные угрозы и риски на предприятиях сервиса в сфере транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
Итого по дисциплине		6

Очное и заочное обучение

Практическое занятие № 1 (по теме № 1). - «Характеристика современной сферы сервиса на транспорте и основные тенденции ее развития на современном этапе»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Цель, задачи, объект и предмет курса, результаты обучения и формируемые компетенции, формы контроля знаний, умений и навыков обучающихся.
2. Общая характеристика современной сферы сервиса на транспорте и основные тенденции ее развития на современном этапе развития общества.
3. Современное состояние сферы услуг в России.
4. Понятие и основные экономические функции предприятий сервиса на транспорте.
5. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
6. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
7. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
8. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
9. Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
10. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
11. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
12. Методы управления туристско-рекреационными проектами.
13. Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
14. Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
15. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.

16. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям.
17. Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
18. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.
19. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.
20. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
21. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия.
22. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.
23. Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
24. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
25. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
26. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
27. Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
28. Механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
29. Алгоритм применения системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
30. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
31. Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
32. Механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
33. Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.
34. Механизм управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.
35. Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.
36. Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
37. Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

38. Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

39. Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

40. Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

41. Механизмы контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

42. Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

43. Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

44. Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

45. Основные нормы права и нормативно-правовые акты в сфере сервиса.

46. Основные особенности российской правовой системы и российского законодательства в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

47. Правовые и этические нормы о предоставлении услуг в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

48. Основные нормативные требования к документообороту в сфере сервиса на транспорте в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

49. Методы обеспечения соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

50. Механизм соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

51. Солидарность в борьбе с терроризмом и проявлениями национальной нетерпимости.

52. Историческая, социальная и политическая значимость победы Советского народа в Великой отечественной войне.

53. Негативное воздействие на здоровье алкогольной и наркотической зависимости.

54. Необходимость участия в спортивной, научно-исследовательской, природоохранной и культурно-массовой деятельности как один из элементов проявления активной жизненной позиции.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

Предложите методы контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса с учетом обоснования основных экономических функций конкретного предприятия сервиса на транспорте.

Литература:

1 **Внутрифирменное планирование : учебник и практикум для академического бакалавриата /** С. Н. Кукушкин [и др.] ; под редакцией С. Н. Кукушкина, В. Я. Позднякова, Е. С. Васильевой. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 322 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00617-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/431742> (дата обращения: 12.05.2021).

2 Дехтярь, Г. М. **Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов /** Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/452692> (дата обращения: 12.05.2021).

3 Джанджугазова, Е. А. **Туристско-рекреационное проектирование : учебное пособие для вузов /** Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 257 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13120-8. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449239> (дата обращения: 12.05.2021).

4 Долганова, О. И. **Моделирование бизнес-процессов : учебник и практикум для вузов /** О. И. Долганова, Е. В. Виноградова, А. М. Лобанова ; под редакцией О. И. Долгановой. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 289 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00866-1. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450550> (дата обращения: 12.05.2021).

5 **Основы функционирования систем сервиса : учебник для вузов /** М. Е. Ставровский [и др.] ; под редакцией М. Е. Ставровского. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 190 с. — (Высшее

образование). — ISBN 978-5-534-13009-6. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/448756> (дата обращения: 12.05.2021).

6 Сидняев, Н. И. **Теория планирования эксперимента и анализ статистических данных : учебник и практикум для вузов** / Н. И. Сидняев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 495 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05070-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449686> (дата обращения: 12.05.2021).

7 Шляго, Н. Н. **Контроллинг. Теория и практика : учебник и практикум для вузов** / Н. Н. Шляго. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 197 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10870-5. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/456596> (дата обращения: 12.05.2021).

Практическое занятие № 2 (по теме № 2). - «Механизм функционирования предприятия сервиса на транспорте»

Перечень типовых вопросов для устного опроса

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

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

3. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

1. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

2. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

3. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

4. Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

5. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

6. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

7. Методы управления туристско-рекреационными проектами.

8. Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

9. Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

10. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.

11. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям.

12. Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

13. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

14. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

15. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
16. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия.
17. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.
18. Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
19. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
20. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
21. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
22. Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
23. Механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
24. Алгоритм применения системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
25. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
26. Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
27. Механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
31. Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.
32. Механизм управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.
33. Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.
34. Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
35. Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
36. Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
37. Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
38. Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

39. Механизмы контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
40. Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
41. Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
42. Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
43. Основные нормы права и нормативно-правовые акты в сфере сервиса.
44. Основные особенности российской правовой системы и российского законодательства в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
45. Правовые и этические нормы о предоставлении услуг в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
46. Основные нормативные требования к документообороту в сфере сервиса на транспорте в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
47. Методы обеспечения соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
48. Механизм соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

Предложите методы контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса с учетом обоснования механизма функционирования конкретной организации сервиса на транспорте.

Литература:

1 **Внутрифирменное планирование : учебник и практикум для академического бакалавриата /** С. Н. Кукушкин [и др.] ; под редакцией С. Н. Кукушкина, В. Я. Позднякова, Е. С. Васильевой. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 322 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00617-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/431742> (дата обращения: 12.05.2021).

2 Дехтярь, Г. М. **Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов /** Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/452692> (дата обращения: 12.05.2021).

3 Джанджугазова, Е. А. **Туристско-рекреационное проектирование : учебное пособие для вузов /** Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 257 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13120-8. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449239> (дата обращения: 12.05.2021).

4 Долганова, О. И. **Моделирование бизнес-процессов : учебник и практикум для вузов /** О. И. Долганова, Е. В. Виноградова, А. М. Лобанова ; под редакцией О. И. Долгановой. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 289 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00866-1. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450550> (дата обращения: 12.05.2021).

5 **Основы функционирования систем сервиса : учебник для вузов /** М. Е. Ставровский [и др.] ; под редакцией М. Е. Ставровского. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 190 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13009-6. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/448756> (дата обращения: 12.05.2021).

6 Сидняев, Н. И. **Теория планирования эксперимента и анализ статистических данных : учебник и практикум для вузов /** Н. И. Сидняев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 495 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05070-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449686> (дата обращения: 12.05.2021).

7 Шляго, Н. Н. **Контроллинг. Теория и практика : учебник и практикум для вузов /** Н. Н. Шляго. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 197 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10870-5. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/456596> (дата обращения: 12.05.2021).

Практическое занятие № 3 (по теме № 3). - «Формы объединения предприятий»
Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Понятие, функции и особенности функционирования малых предприятий сервиса на транспорте в РФ.
2. Меры поддержки малого и среднего предпринимательства на транспорте в Российской Федерации.

3. Формы объединения предприятий: картель, синдикат, пул, трест, концерн, холдинг, финансово-промышленные группы.

Примерные темы сообщений:

1. Жизненный цикл предприятия сервиса на транспорте.
2. Внешняя и внутренняя среда предприятия сервиса на транспорте.
3. Теоретические основы функционирования рыночной экономики.
 1. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
 2. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
 3. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
 4. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
 5. Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
 6. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
 7. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
 8. Методы управления туристско-рекреационными проектами.
 9. Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
 10. Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
 11. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.
 12. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям.
 13. Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
 14. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.
 15. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.
 16. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
 17. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия.
 18. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

19. Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

20. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

21. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

22. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

26. Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

27. Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

28. Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

29. Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

30. Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

31. Механизмы контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса с учетом обоснования выбора формы объединения предприятий конкретной организации.

Литература:

1 **Внутрифирменное планирование : учебник и практикум для академического бакалавриата /** С. Н. Кукушкин [и др.] ; под редакцией С. Н. Кукушкина, В. Я. Позднякова, Е. С. Васильевой. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 322 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00617-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/431742> (дата обращения: 12.05.2021).

2 Дехтярь, Г. М. **Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов /** Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/452692> (дата обращения: 12.05.2021).

3 Джанджугазова, Е. А. **Туристско-рекреационное проектирование : учебное пособие для вузов /** Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 257 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13120-8. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449239> (дата обращения: 12.05.2021).

4 Долганова, О. И. **Моделирование бизнес-процессов : учебник и практикум для вузов /** О. И. Долганова, Е. В. Виноградова, А. М. Лобанова ; под редакцией О. И. Долгановой. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 289 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00866-1. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450550> (дата обращения: 12.05.2021).

5 **Основы функционирования систем сервиса : учебник для вузов /** М. Е. Ставровский [и др.] ; под редакцией М. Е. Ставровского. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 190 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13009-6. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/448756> (дата обращения: 12.05.2021).

6 Сидняев, Н. И. **Теория планирования эксперимента и анализ статистических данных : учебник и практикум для вузов /** Н. И. Сидняев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство

Юрайт, 2020. — 495 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05070-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449686> (дата обращения: 12.05.2021).

7 Шляго, Н. Н. **Контроллинг. Теория и практика : учебник и практикум для вузов /** Н. Н. Шляго. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 197 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10870-5. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/456596> (дата обращения: 12.05.2021).

Практическое занятие № 4 (по теме № 4). - «Понятие, состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры предприятия сервиса на транспорте»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Понятие, состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры предприятия сервиса на транспорте.

2. Организация ремонтного хозяйства на предприятиях сервиса на транспорте.

3. Основные формы организации ремонта оборудования предприятия сервиса на транспорте.

4. Ремонтный цикл и межремонтный период на предприятиях сервиса на транспорте.

5. Организация инструментального и энергетического хозяйства на предприятиях сервиса на транспорте.

6. Цифровой мониторинг и управление состоянием транспортной инфраструктуры.

Примерные темы сообщений:

1. Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства на предприятиях сервиса на транспорте.

2. Организация транспортного хозяйства предприятия сферы сервиса на транспорте.

3. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

4. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

5. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

6. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

7. Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

8. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

9. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

10. Методы управления туристско-рекреационными проектами.

11. Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

12. Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

13. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.

14. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям.

15. Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

16. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

17. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.
 18. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
 19. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия.
 20. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.
 21. Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
 22. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
 23. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
 24. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
 25. Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
 26. Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
 27. Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
 28. Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
 29. Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
 30. Механизмы контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
- Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:*
- Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:
- Предложите методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса с учетом обоснования выбора организации ремонтного хозяйства на предприятиях сервиса на транспорте конкретной организации.

Литература:

- 1 **Внутрифирменное планирование : учебник и практикум для академического бакалавриата /** С. Н. Кукушкин [и др.] ; под редакцией С. Н. Кукушкина, В. Я. Позднякова, Е. С. Васильевой. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 322 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00617-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/431742> (дата обращения: 12.05.2021).
- 2 Дехтярь, Г. М. **Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов /** Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/452692> (дата обращения: 12.05.2021).
- 3 Джанджугазова, Е. А. **Туристско-рекреационное проектирование : учебное пособие для вузов /** Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 257 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13120-8. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449239> (дата обращения: 12.05.2021).

4 Долганова, О. И. **Моделирование бизнес-процессов : учебник и практикум для вузов** / О. И. Долганова, Е. В. Виноградова, А. М. Лобанова ; под редакцией О. И. Долгановой. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 289 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00866-1. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450550> (дата обращения: 12.05.2021).

5 **Основы функционирования систем сервиса : учебник для вузов** / М. Е. Ставровский [и др.] ; под редакцией М. Е. Ставровского. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 190 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13009-6. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/448756> (дата обращения: 12.05.2021).

6 Сидняев, Н. И. **Теория планирования эксперимента и анализ статистических данных : учебник и практикум для вузов** / Н. И. Сидняев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 495 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05070-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449686> (дата обращения: 12.05.2021).

7 Шляго, Н. Н. **Контроллинг. Теория и практика : учебник и практикум для вузов** / Н. Н. Шляго. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 197 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10870-5. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/456596> (дата обращения: 12.05.2021).

Практическое занятие № 5 (по теме № 5). - «Экономически оптимальное качество на предприятиях сервиса на транспорте»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Понятие и показатели качества услуг на предприятиях сервиса на транспорте.
2. Экономически оптимальное качество на предприятиях сервиса на транспорте.
3. Уровень качества услуг и продукции на предприятиях сервиса на транспорте.

Примерные темы сообщений:

1. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

2. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

3. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

4. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

5. Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

6. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

7. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

8. Методы управления туристско-рекреационными проектами.

9. Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

10. Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

11. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.

12. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям.

13. Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

14. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

15. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

16. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

17. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия.

18. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

19. Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

20. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации

1. Вы сотрудник службы взаимодействия с предпринимательскими структурами, оказывающими услуги по поставке продуктов бортового питания и недовольны существующими договорными условиями. Предложите механизм совершенствования существующих условий обеспечения качества обслуживания с использованием механизма самоорганизации и охарактеризуйте возможности повышения самообразования в этом направлении.

Практическое занятие 5.1 (по теме № 5). - «Уровень качества услуг на предприятиях сервиса на транспорте»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Понятие и цели менеджмента качества.
2. Система управления качеством на современном предприятии сервиса на транспорте.
3. Японские и европейские модели управления качеством продукции.

Примерные темы сообщений:

1. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

2. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

3. Российский опыт в данной сфере на предприятиях сервиса на транспорте.

4. Основные положения Всеобщего Менеджмента Качества (TQM).

5. Цикл и принципы Деминга.

6. Связь качества и жизненного цикла услуги.

7. Понятие и объекты стандартизации. Основные нормативные документы по стандартизации в РФ.

8. Виды стандартов. Цели и задачи Международной организации по стандартизации (ИСО).

9. Стандартизация в управлении качеством продукции и услуг на предприятиях сервиса на транспорте.

10. Международные стандарты ИСО серии 9000 по системам качества.

11. Понятие и цели сертификации услуг и продукции.

12. Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

13. Механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

14. Алгоритм применения системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

15. Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

16. Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

17. Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации

1. Вы сотрудник службы взаимодействия с предпринимательскими структурами, оказывающими услуги и недовольны существующими договорными условиями. Предложите механизм совершенствования условий договора по обеспечению качества услуг, используя систему общеправовых знаний в сервисной сфере деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права.

Литература:

1 **Внутрифирменное планирование : учебник и практикум для академического бакалавриата /** С. Н. Кукушкин [и др.] ; под редакцией С. Н. Кукушкина, В. Я. Позднякова, Е. С. Васильевой. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 322 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00617-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/431742> (дата обращения: 12.05.2021).

2 Дехтярь, Г. М. **Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов /** Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/452692> (дата обращения: 12.05.2021).

3 Джанджугазова, Е. А. **Туристско-рекреационное проектирование : учебное пособие для вузов /** Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 257 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13120-8. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449239> (дата обращения: 12.05.2021).

4 Долганова, О. И. **Моделирование бизнес-процессов : учебник и практикум для вузов /** О. И. Долганова, Е. В. Виноградова, А. М. Лобанова ; под редакцией О. И. Долгановой. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 289 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00866-1. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450550> (дата обращения: 12.05.2021).

5 **Основы функционирования систем сервиса : учебник для вузов /** М. Е. Ставровский [и др.] ; под редакцией М. Е. Ставровского. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 190 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13009-6. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/448756> (дата обращения: 12.05.2021).

6 Сидняев, Н. И. **Теория планирования эксперимента и анализ статистических данных : учебник и практикум для вузов /** Н. И. Сидняев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 495 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05070-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449686> (дата обращения: 12.05.2021).

7 Шляго, Н. Н. **Контроллинг. Теория и практика : учебник и практикум для вузов /** Н. Н. Шляго. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 197 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10870-5. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/456596> (дата обращения: 12.05.2021).

Практическое занятие № 6 (по теме № 6). - «Совершенная и несовершенная, ценовая и неценовая, добросовестная и недобросовестная конкуренция»

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.

Примерные темы сообщений:

1. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

2. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
3. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
4. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
5. Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
6. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
7. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
8. Методы управления туристско-рекреационными проектами.
9. Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
10. Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
11. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.
12. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям.
13. Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
14. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.
15. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.
16. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
17. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия.
18. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.
19. Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
20. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
21. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
22. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
23. Способы борьбы с недобросовестной конкуренцией на предприятиях сервиса на транспорте.

24. Модель анализа 5 сил конкуренции М. Портера.

25. Конкуренция на рынке услуг на предприятиях сервиса на транспорте и ее основные составляющие.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании с учетом обоснования выбора формы конкуренции на современном рынке конкретной организации.

Литература:

1 **Внутрифирменное планирование : учебник и практикум для академического бакалавриата /** С. Н. Кукушкин [и др.] ; под редакцией С. Н. Кукушкина, В. Я. Позднякова, Е. С. Васильевой. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 322 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00617-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/431742> (дата обращения: 12.05.2021).

2 Дехтярь, Г. М. **Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов /** Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/452692> (дата обращения: 12.05.2021).

3 Джанджугазова, Е. А. **Туристско-рекреационное проектирование : учебное пособие для вузов /** Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 257 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13120-8. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449239> (дата обращения: 12.05.2021).

4 Долганова, О. И. **Моделирование бизнес-процессов : учебник и практикум для вузов /** О. И. Долганова, Е. В. Виноградова, А. М. Лобанова ; под редакцией О. И. Долгановой. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 289 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00866-1. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450550> (дата обращения: 12.05.2021).

5 **Основы функционирования систем сервиса : учебник для вузов /** М. Е. Ставровский [и др.] ; под редакцией М. Е. Ставровского. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 190 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13009-6. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/448756> (дата обращения: 12.05.2021).

6 Сидняев, Н. И. **Теория планирования эксперимента и анализ статистических данных : учебник и практикум для вузов /** Н. И. Сидняев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 495 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05070-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449686> (дата обращения: 12.05.2021).

7 Шляго, Н. Н. **Контроллинг. Теория и практика : учебник и практикум для вузов /** Н. Н. Шляго. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 197 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10870-5. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/456596> (дата обращения: 12.05.2021).

Практическое занятие № 7 (по теме № 7). - «Конкурентоспособность предприятия сервиса на транспорте»

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Конкурентоспособность предприятия сервиса на транспорте.
2. Конкурентный статус и конкурентные преимущества на предприятиях сервиса на транспорте.
3. Основные методики оценки конкурентоспособности предприятия сервиса на транспорте.

Примерные темы сообщений

1. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

2. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

3. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

4. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
5. Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
6. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
7. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
8. Методы управления туристско-рекреационными проектами.
9. Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
10. Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
11. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.
12. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям.
13. Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
14. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.
15. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.
16. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
17. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия.
18. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.
19. Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
20. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
21. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
22. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
23. Управление конкурентоспособностью на предприятиях сервиса на транспорте.
24. Основные направления повышения конкурентоспособности предприятия сервиса на транспорте.
25. Клиентоориентированная модель обслуживания на предприятиях сервиса в сфере транспорта.
26. Особенности клиентоориентированного подхода к обслуживанию потребителей на предприятиях сервиса на транспорте.
21. Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

22. Механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

23. Алгоритм применения системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

38. Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

39. Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

40. Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг с учетом обоснования выбора методики оценки конкурентоспособности предприятия сервиса.

Литература:

1 **Внутрифирменное планирование : учебник и практикум для академического бакалавриата /** С. Н. Кукушкин [и др.] ; под редакцией С. Н. Кукушкина, В. Я. Позднякова, Е. С. Васильевой. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 322 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00617-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/431742> (дата обращения: 12.05.2021).

2 Дехтярь, Г. М. **Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов /** Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/452692> (дата обращения: 12.05.2021).

3 Джанджугазова, Е. А. **Туристско-рекреационное проектирование : учебное пособие для вузов /** Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 257 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13120-8. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449239> (дата обращения: 12.05.2021).

4 Долганова, О. И. **Моделирование бизнес-процессов : учебник и практикум для вузов /** О. И. Долганова, Е. В. Виноградова, А. М. Лобанова ; под редакцией О. И. Долгановой. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 289 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00866-1. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450550> (дата обращения: 12.05.2021).

5 **Основы функционирования систем сервиса : учебник для вузов /** М. Е. Ставровский [и др.] ; под редакцией М. Е. Ставровского. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 190 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13009-6. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/448756> (дата обращения: 12.05.2021).

6 Сидняев, Н. И. **Теория планирования эксперимента и анализ статистических данных : учебник и практикум для вузов /** Н. И. Сидняев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 495 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05070-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449686> (дата обращения: 12.05.2021).

7 Шляго, Н. Н. **Контроллинг. Теория и практика : учебник и практикум для вузов /** Н. Н. Шляго. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 197 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10870-5. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/456596> (дата обращения: 12.05.2021).

Практическое занятие № 8 (по теме № 8). - «Внешние и внутренние риски»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Внешние и внутренние риски.
2. Производственный риск.
3. Технический риск. Риск технологий производства.
4. Увеличение расходов материальных затрат в результате перерасхода материалов, сырья, топлива и т.д.; рост фонда оплаты труда за счет превышения намеченной численности работников либо за счет выплат более высоких зарплат.

Примерные темы сообщений:

1. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма

планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

2. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

3. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

4. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

5. Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

6. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

7. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

8. Методы управления туристско-рекреационными проектами.

9. Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

10. Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

11. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.

12. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям.

13. Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

14. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

15. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

16. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

17. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия.

18. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

19. Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

20. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

21. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

22. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-

хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

23. Риск нанесения ущерба персоналу.

24. Риски, связанные с реализацией услуг: потери товара (услуги), потери качества товара в момент оказания услуги, отказ от выполненной услуги, транспортировка заказов.

25. Коммерческий риск.

26. Контактный риск (риск обслуживания заказчика).

27. Снижение объемов реализации услуг.

28. Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

29. Механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

30. Алгоритм применения системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса с учетом обоснования выбора направлений снижения внешних и внутренних рисков предприятия сервиса.

Литература:

1 **Внутрифирменное планирование : учебник и практикум для академического бакалавриата /** С. Н. Кукушкин [и др.] ; под редакцией С. Н. Кукушкина, В. Я. Позднякова, Е. С. Васильевой. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 322 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00617-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/431742> (дата обращения: 12.05.2021).

2 Дехтярь, Г. М. **Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов /** Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/452692> (дата обращения: 12.05.2021).

3 Джанджугазова, Е. А. **Туристско-рекреационное проектирование : учебное пособие для вузов /** Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 257 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13120-8. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449239> (дата обращения: 12.05.2021).

4 Долганова, О. И. **Моделирование бизнес-процессов : учебник и практикум для вузов /** О. И. Долганова, Е. В. Виноградова, А. М. Лобанова ; под редакцией О. И. Долгановой. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 289 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00866-1. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450550> (дата обращения: 12.05.2021).

5 **Основы функционирования систем сервиса : учебник для вузов /** М. Е. Ставровский [и др.] ; под редакцией М. Е. Ставровского. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 190 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13009-6. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/448756> (дата обращения: 12.05.2021).

6 Сидняев, Н. И. **Теория планирования эксперимента и анализ статистических данных : учебник и практикум для вузов /** Н. И. Сидняев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 495 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05070-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449686> (дата обращения: 12.05.2021).

7 Шляго, Н. Н. **Контроллинг. Теория и практика : учебник и практикум для вузов /** Н. Н. Шляго. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 197 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10870-5. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/456596> (дата обращения: 12.05.2021).

Практическое занятие № 9 (по теме № 9). - «Персонал предприятия и его классификация на предприятиях сервиса на транспорте»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Персонал предприятия и его классификация на предприятиях сервиса на транспорте.

2. Текучесть кадров на предприятиях сервиса на транспорте и способы ее сокращения.

3. Цели, задачи и основные этапы управления персоналом предприятия сервиса на транспорте.

Примерные темы сообщений:

1. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма

планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

2. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

3. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

4. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

5. Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

6. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

7. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

8. Методы управления туристско-рекреационными проектами.

9. Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

10. Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

11. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.

12. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям.

13. Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

14. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

15. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

16. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

17. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия.

18. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

19. Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

20. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

21. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

22. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-

хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

23. Организация труда работников предприятия сервиса на транспорте и основные направления ее совершенствования.

24. Нормирование труда работников предприятия сервиса на транспорте.

25. Виды норм труда на предприятиях сервиса на транспорте.

26. Методы изучения затрат рабочего времени на предприятиях сервиса на транспорте.

27. Производительность труда работников предприятия сервиса на транспорте.

28. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

29. Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

30. Механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

31. Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

32. Механизм управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

33. Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования с учетом обоснования текучести кадров на предприятиях сервиса.

Литература:

1 **Внутрифирменное планирование : учебник и практикум для академического бакалавриата /** С. Н. Кукушкин [и др.] ; под редакцией С. Н. Кукушкина, В. Я. Позднякова, Е. С. Васильевой. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 322 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00617-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/431742> (дата обращения: 12.05.2021).

2 Дехтярь, Г. М. **Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов /** Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/452692> (дата обращения: 12.05.2021).

3 Джанджугазова, Е. А. **Туристско-рекреационное проектирование : учебное пособие для вузов /** Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 257 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13120-8. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449239> (дата обращения: 12.05.2021).

4 Долганова, О. И. **Моделирование бизнес-процессов : учебник и практикум для вузов /** О. И. Долганова, Е. В. Виноградова, А. М. Лобанова ; под редакцией О. И. Долгановой. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 289 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00866-1. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450550> (дата обращения: 12.05.2021).

5 **Основы функционирования систем сервиса : учебник для вузов /** М. Е. Ставровский [и др.] ; под редакцией М. Е. Ставровского. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 190 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13009-6. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/448756> (дата обращения: 12.05.2021).

6 Сидняев, Н. И. **Теория планирования эксперимента и анализ статистических данных : учебник и практикум для вузов /** Н. И. Сидняев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 495 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05070-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449686> (дата обращения: 12.05.2021).

7 Шляго, Н. Н. **Контроллинг. Теория и практика : учебник и практикум для вузов /** Н. Н. Шляго. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 197 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-

Практическое занятие № 10 (по теме № 10). - «Функции и принципы планирования хозяйственной деятельности предприятия сервиса на транспорте»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Понятие и содержание планирования.
2. Функции и принципы планирования хозяйственной деятельности предприятия сервиса на транспорте.
3. Основные методы планирования на предприятиях сервиса на транспорте: балансовый, нормативный и программно-целевой методы.

Примерные темы сообщений:

1. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
2. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
3. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
4. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
5. Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
6. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
7. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
8. Методы управления туристско-рекреационными проектами.
9. Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
10. Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
11. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.
12. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям.
13. Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
14. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.
15. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.
16. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
17. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия.
18. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

19. Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

20. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

21. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

22. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

23. Основные виды планов на предприятии сервиса на транспорте.

24. Система планов предприятия сервиса в сфере транспорта и их взаимосвязь.

25. Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

26. Механизм управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

27. Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

28. Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

29. Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

30. Механизмы контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности с учетом обоснования функций и принципов планирования хозяйственной деятельности предприятия сервиса на транспорте.

Литература:

1 **Внутрифирменное планирование : учебник и практикум для академического бакалавриата /** С. Н. Кукушкин [и др.] ; под редакцией С. Н. Кукушкина, В. Я. Позднякова, Е. С. Васильевой. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 322 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00617-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/431742> (дата обращения: 12.05.2021).

2 Дехтярь, Г. М. **Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов /** Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/452692> (дата обращения: 12.05.2021).

3 Джанджугазова, Е. А. **Туристско-рекреационное проектирование : учебное пособие для вузов /** Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 257 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13120-8. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449239> (дата обращения: 12.05.2021).

4 Долганова, О. И. **Моделирование бизнес-процессов : учебник и практикум для вузов /** О. И. Долганова, Е. В. Виноградова, А. М. Лобанова ; под редакцией О. И. Долгановой. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 289 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00866-1. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450550> (дата обращения: 12.05.2021).

5 **Основы функционирования систем сервиса : учебник для вузов /** М. Е. Ставровский [и др.] ; под редакцией М. Е. Ставровского. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 190 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13009-6. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/448756> (дата обращения: 12.05.2021).

6 Сидняев, Н. И. **Теория планирования эксперимента и анализ статистических данных : учебник и практикум для вузов /** Н. И. Сидняев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 495 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05070-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449686> (дата обращения: 12.05.2021).

7 Шляго, Н. Н. **Контроллинг. Теория и практика : учебник и практикум для вузов /** Н. Н. Шляго. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 197 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10870-5. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/456596> (дата обращения: 12.05.2021).

Практическое занятие № 11 (по теме № 11). - «Этапы стратегического планирования на предприятиях сервиса на транспорте»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Стратегическое планирование деятельности предприятия сервиса на транспорте.
2. Основные виды стратегий развития предприятия сервиса на транспорте.
3. Этапы стратегического планирования на предприятиях сервиса на транспорте.

Примерные темы сообщений:

1. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

2. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

3. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

4. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

5. Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

6. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

7. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

8. Методы управления туристско-рекреационными проектами.

9. Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

10. Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

11. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.

12. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям.

13. Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

14. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

15. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

16. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

17. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия.

18. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

19. Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

20. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

21. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

22. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

23. Текущее и оперативное планирование хозяйственной деятельности предприятия сервиса на транспорте.

24. Основные направления повышения эффективности планирования на современном предприятии сервиса на транспорте.

25. Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

26. Механизм управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

27. Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

28. Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

29. Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

30. Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

31. Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

32. Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

33. Механизмы контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов с учетом обоснования основных видов стратегий развития предприятия сервиса на транспорте.

Литература:

1 **Внутрифирменное планирование : учебник и практикум для академического бакалавриата /** С. Н. Кукушкин [и др.] ; под редакцией С. Н. Кукушкина, В. Я. Позднякова, Е. С. Васильевой. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 322 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00617-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/431742> (дата обращения: 12.05.2021).

2 Дехтярь, Г. М. **Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов /** Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/452692> (дата обращения: 12.05.2021).

3 Джанджугазова, Е. А. **Туристско-рекреационное проектирование : учебное пособие для вузов /** Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 257 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13120-8. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449239> (дата обращения: 12.05.2021).

4 Долганова, О. И. **Моделирование бизнес-процессов : учебник и практикум для вузов /** О. И. Долганова, Е. В. Виноградова, А. М. Лобанова ; под редакцией О. И. Долгановой. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 289 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00866-1. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450550> (дата обращения: 12.05.2021).

5 **Основы функционирования систем сервиса : учебник для вузов /** М. Е. Ставровский [и др.] ; под редакцией М. Е. Ставровского. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 190 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13009-6. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/448756> (дата обращения: 12.05.2021).

6 Сидняев, Н. И. **Теория планирования эксперимента и анализ статистических данных : учебник и практикум для вузов /** Н. И. Сидняев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 495 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05070-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449686> (дата обращения: 12.05.2021).

7 Шляго, Н. Н. **Контроллинг. Теория и практика : учебник и практикум для вузов /** Н. Н. Шляго. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 197 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10870-5. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/456596> (дата обращения: 12.05.2021).

Практическое занятие № 12 (по теме № 12). - «Структура и порядок разработки плана маркетинга в сфере транспорта»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Характеристика и показатели плана маркетинга в сфере транспорта.
2. Структура и порядок разработки плана маркетинга в сфере транспорта.

Примерные темы сообщений:

1. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

2. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

3. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

4. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

5. Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

6. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

7. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

8. Методы управления туристско-рекреационными проектами.

9. Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

10. Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

11. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.

12. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям.

13. Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

14. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

15. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

16. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

17. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия.

18. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

19. Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

20. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

21. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

22. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

23. Эффективность мероприятий от реализации маркетинговых стратегий.

24. Этапы разработки плана маркетинга.

25. Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

26. Механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

27. Алгоритм применения системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы системного подхода для решения поставленных задач с учетом обоснования характеристики и показателей плана маркетинга в сфере транспорта предприятия сервиса.

Литература:

1 **Внутрифирменное планирование : учебник и практикум для академического бакалавриата /** С. Н. Кукушкин [и др.] ; под редакцией С. Н. Кукушкина, В. Я. Позднякова, Е. С. Васильевой. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 322 с. — (Бакалавр. Академический курс). —

ISBN 978-5-534-00617-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/431742> (дата обращения: 12.05.2021).

2 Дехтярь, Г. М. **Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии: учебное пособие для вузов** / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/452692> (дата обращения: 12.05.2021).

3 Джанджугазова, Е. А. **Туристско-рекреационное проектирование: учебное пособие для вузов** / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 257 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13120-8. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449239> (дата обращения: 12.05.2021).

4 Долганова, О. И. **Моделирование бизнес-процессов: учебник и практикум для вузов** / О. И. Долганова, Е. В. Виноградова, А. М. Лобанова; под редакцией О. И. Долгановой. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 289 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00866-1. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450550> (дата обращения: 12.05.2021).

5 **Основы функционирования систем сервиса: учебник для вузов** / М. Е. Ставровский [и др.]; под редакцией М. Е. Ставровского. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 190 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13009-6. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/448756> (дата обращения: 12.05.2021).

6 Сидняев, Н. И. **Теория планирования эксперимента и анализ статистических данных: учебник и практикум для вузов** / Н. И. Сидняев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 495 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05070-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449686> (дата обращения: 12.05.2021).

7 Шляго, Н. Н. **Контроллинг. Теория и практика: учебник и практикум для вузов** / Н. Н. Шляго. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 197 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10870-5. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/456596> (дата обращения: 12.05.2021).

Практическое занятие № 13 (по теме № 13). - «Рекламная кампания на предприятиях сферы сервиса на транспорте»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Виды, сущность и функции рекламы.
2. Рекламная кампания на предприятиях сферы сервиса на транспорте.
3. ФЗ "О рекламе".

Примерные темы сообщений:

1. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

2. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

3. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

4. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

5. Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

6. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

7. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

8. Методы управления туристско-рекреационными проектами.

9. Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

10. Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

11. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.

12. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям.

13. Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

14. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

15. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

16. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

17. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия.

18. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

19. Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

20. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

21. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

22. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

23. Три типа целей рекламной кампании: экономические (коммерческие), имиджевые и социальные.

24. Эффективность рекламной кампании.

25. Выбор маркетинговой стратегии, исходя из результатов рекламной кампании.

26. Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

27. Механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

28. Алгоритм применения системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании с учетом обоснования видов, сущности и функций рекламы на предприятии сервиса.

Литература:

1 Внутрифирменное планирование : учебник и практикум для академического бакалавриата / С. Н. Кукушкин [и др.] ; под редакцией С. Н. Кукушкина, В. Я. Позднякова, Е. С. Васильевой. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 322 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00617-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/431742> (дата обращения: 12.05.2021).

2 Дехтярь, Г. М. **Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов** / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/452692> (дата обращения: 12.05.2021).

3 Джанджугазова, Е. А. **Туристско-рекреационное проектирование : учебное пособие для вузов** / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 257 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13120-8. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449239> (дата обращения: 12.05.2021).

4 Долганова, О. И. **Моделирование бизнес-процессов : учебник и практикум для вузов** / О. И. Долганова, Е. В. Виноградова, А. М. Лобанова; под редакцией О. И. Долгановой. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 289 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00866-1. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450550> (дата обращения: 12.05.2021).

5 **Основы функционирования систем сервиса : учебник для вузов** / М. Е. Ставровский [и др.] ; под редакцией М. Е. Ставровского. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 190 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13009-6. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/448756> (дата обращения: 12.05.2021).

6 Сидняев, Н. И. **Теория планирования эксперимента и анализ статистических данных : учебник и практикум для вузов** / Н. И. Сидняев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 495 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05070-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449686> (дата обращения: 12.05.2021).

7 Шляго, Н. Н. **Контроллинг. Теория и практика : учебник и практикум для вузов** / Н. Н. Шляго. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 197 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10870-5. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/456596> (дата обращения: 12.05.2021).

Практическое занятие № 14 (по теме № 14). - «Этапы планирования инновационной и инвестиционной деятельности в сфере транспорта»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Понятие инноваций и инновационной деятельности в сфере транспорта.
2. Инновационные технические средства регистрации пассажира на рейс в процессе обслуживания пассажиров (стойка регистрации; Интернет - технологии регистрации пассажира в процессе его обслуживания на транспорте; киоски саморегистрации пассажира в аэропорту).

Примерные темы сообщений:

1. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
2. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
3. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
4. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
5. Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
6. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
7. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
8. Методы управления туристско-рекреационными проектами.

9. Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
10. Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
11. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.
12. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям.
13. Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
14. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.
15. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.
16. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
17. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия.
18. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.
19. Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
20. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
21. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
22. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
23. Глобальные системы бронирования в процессе обслуживания пассажиров на транспорте.
24. Доставка пассажира до борта воздушного судна.
25. Оформление багажа на стойке регистрации в процессе обслуживания пассажиров на транспорте.
26. Багажные ленты в процессе обслуживания пассажиров на транспорте.
27. Этапы планирования инновационной деятельности в сфере транспорта.
28. Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
29. Механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
30. Алгоритм применения системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
31. Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
32. Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
33. Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
34. Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

35. Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

36. Механизмы контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса с учетом обоснования необходимости внедрения инновационных технических средств регистрации пассажира на рейс в процессе обслуживания пассажиров на предприятии сервиса.

Литература:

1 **Внутрифирменное планирование : учебник и практикум для академического бакалавриата /** С. Н. Кукушкин [и др.] ; под редакцией С. Н. Кукушкина, В. Я. Позднякова, Е. С. Васильевой. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 322 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00617-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/431742> (дата обращения: 12.05.2021).

2 Дехтярь, Г. М. **Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов /** Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/452692> (дата обращения: 12.05.2021).

3 Джанджугазова, Е. А. **Туристско-рекреационное проектирование : учебное пособие для вузов /** Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 257 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13120-8. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449239> (дата обращения: 12.05.2021).

4 Долганова, О. И. **Моделирование бизнес-процессов : учебник и практикум для вузов /** О. И. Долганова, Е. В. Виноградова, А. М. Лобанова ; под редакцией О. И. Долгановой. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 289 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00866-1. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450550> (дата обращения: 12.05.2021).

5 **Основы функционирования систем сервиса : учебник для вузов /** М. Е. Ставровский [и др.] ; под редакцией М. Е. Ставровского. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 190 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13009-6. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/448756> (дата обращения: 12.05.2021).

6 Сидняев, Н. И. **Теория планирования эксперимента и анализ статистических данных : учебник и практикум для вузов /** Н. И. Сидняев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 495 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05070-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449686> (дата обращения: 12.05.2021).

7 Шляго, Н. Н. **Контроллинг. Теория и практика : учебник и практикум для вузов /** Н. Н. Шляго. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 197 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10870-5. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/456596> (дата обращения: 12.05.2021).

Практическое занятие № 15 (по теме № 15). - «Планирование объемов реализации услуг»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. План реализации услуг.

2. Определение соотношений между предоставленными или оказываемыми услугами и новыми (вводимыми) видами услуг, работ, на основе потребностей покупателя и развития научно-технического прогресса; планирование объемов реализации услуг, работ, продукции по различным формам обслуживания; установление параметров качества обслуживания и оказываемых (предоставляемых) услуг; расчет объемов предоставления дополнительных услуг или реализации сопутствующих товаров; прогнозирование продаж с учетом уровня спроса, конкуренции, используемых способов продвижения продукции и методов стимулирования продаж.

Примерные темы сообщений:

1. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

2. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-

- хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
3. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
 4. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
 5. Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
 6. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
 7. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
 8. Методы управления туристско-рекреационными проектами.
 9. Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
 10. Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
 11. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.
 12. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям.
 13. Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
 14. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.
 15. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.
 16. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
 17. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия.
 18. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.
 19. Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
 20. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
 21. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
 22. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
 23. Сегментация рынка.
 24. Выбор целевого рынка. Изучение потребностей потребителей.
 25. Годовой план реализации. Производственная программа.

26. Определение объема производства услуг, работ (выпуска продукции) в стоимостном выражении по укрупненным группам услуг (продукции) и общего объема производства услуг.

27. Сокращение затрат материальных и энергетических ресурсов; улучшение использования производственных мощностей; совершенствование систем управления процессом производства.

28. Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

29. Механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

30. Алгоритм применения системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите алгоритм применения системного подхода для решения поставленных задач с учетом обоснования плана реализации услуг на предприятии сервиса.

Литература:

1 **Внутрифирменное планирование : учебник и практикум для академического бакалавриата** / С. Н. Кукушкин [и др.] ; под редакцией С. Н. Кукушкина, В. Я. Позднякова, Е. С. Васильевой. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 322 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00617-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/431742> (дата обращения: 12.05.2021).

2 Дехтярь, Г. М. **Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов** / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/452692> (дата обращения: 12.05.2021).

3 Джанджугазова, Е. А. **Туристско-рекреационное проектирование : учебное пособие для вузов** / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 257 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13120-8. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449239> (дата обращения: 12.05.2021).

4 Долганова, О. И. **Моделирование бизнес-процессов : учебник и практикум для вузов** / О. И. Долганова, Е. В. Виноградова, А. М. Лобанова ; под редакцией О. И. Долгановой. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 289 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00866-1. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450550> (дата обращения: 12.05.2021).

5 **Основы функционирования систем сервиса : учебник для вузов** / М. Е. Ставровский [и др.] ; под редакцией М. Е. Ставровского. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 190 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13009-6. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/448756> (дата обращения: 12.05.2021).

6 Сидняев, Н. И. **Теория планирования эксперимента и анализ статистических данных : учебник и практикум для вузов** / Н. И. Сидняев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 495 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05070-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449686> (дата обращения: 12.05.2021).

7 Шляго, Н. Н. **Контроллинг. Теория и практика : учебник и практикум для вузов** / Н. Н. Шляго. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 197 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10870-5. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/456596> (дата обращения: 12.05.2021).

Практическое занятие № 16 (по теме № 16). - «Особенности планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса в транспортной сфере»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Особенности планирования материально-технического обеспечения на предприятии сервиса на транспорте.

2. Особенности планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса в транспортной сфере в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.

Примерные темы сообщений:

1. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

2. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
3. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
4. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
5. Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
6. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
7. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
8. Методы управления туристско-рекреационными проектами.
9. Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
10. Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
11. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.
12. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям.
13. Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
14. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.
15. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.
16. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
17. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия.
18. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.
19. Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
20. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
21. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
22. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

23. Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
24. Механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
25. Алгоритм применения системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
26. Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
27. Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
28. Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
29. Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
30. Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
31. Механизмы контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели с учетом особенностей планирования материально-технического обеспечения на предприятии сервиса на транспорте.

Литература:

1 **Внутрифирменное планирование : учебник и практикум для академического бакалавриата** / С. Н. Кукушкин [и др.] ; под редакцией С. Н. Кукушкина, В. Я. Позднякова, Е. С. Васильевой. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 322 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00617-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/431742> (дата обращения: 12.05.2021).

2 Дехтярь, Г. М. **Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов** / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/452692> (дата обращения: 12.05.2021).

3 Джанджугазова, Е. А. **Туристско-рекреационное проектирование : учебное пособие для вузов** / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 257 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13120-8. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449239> (дата обращения: 12.05.2021).

4 Долганова, О. И. **Моделирование бизнес-процессов : учебник и практикум для вузов** / О. И. Долганова, Е. В. Виноградова, А. М. Лобанова ; под редакцией О. И. Долгановой. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 289 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00866-1. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450550> (дата обращения: 12.05.2021).

5 **Основы функционирования систем сервиса : учебник для вузов** / М. Е. Ставровский [и др.] ; под редакцией М. Е. Ставровского. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 190 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13009-6. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/448756> (дата обращения: 12.05.2021).

6 Сидняев, Н. И. **Теория планирования эксперимента и анализ статистических данных : учебник и практикум для вузов** / Н. И. Сидняев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 495 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05070-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449686> (дата обращения: 12.05.2021).

7 Шляго, Н. Н. **Контроллинг. Теория и практика : учебник и практикум для вузов** / Н. Н. Шляго. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 197 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10870-5. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/456596> (дата обращения: 12.05.2021).

Практическое занятие № 17 (по теме № 17). - «Промышленно-производственный и непромышленный персонал на предприятиях сервиса в транспортной сфере»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Промышленно-производственный и непромышленный персонал на предприятиях сервиса в транспортной сфере.

2. Структура персонала по оказанию сервисных услуг авиапредприятия.

Примерные темы сообщений:

1. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

2. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

3. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

4. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

5. Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

6. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

7. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

8. Методы управления туристско-рекреационными проектами.

9. Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

10. Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

11. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.

12. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям.

13. Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

14. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

15. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

16. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

17. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия.

18. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

19. Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

20. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

21. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

22. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

23. Явочный, списочный, среднесписочный состав на предприятиях сервиса в транспортной сфере.

24. Анализ показателей движения трудовых ресурсов на предприятиях сервиса в транспортной сфере.

25. Особенности организации контактной зоны предприятия сервиса в транспортной сфере.

26. Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

27. Механизм управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

28. Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы управления своим временем с учетом структуры персонала по оказанию сервисных услуг авиапредприятия.

Литература:

1 **Внутрифирменное планирование : учебник и практикум для академического бакалавриата /** С. Н. Кукушкин [и др.] ; под редакцией С. Н. Кукушкина, В. Я. Позднякова, Е. С. Васильевой. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 322 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00617-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/431742> (дата обращения: 12.05.2021).

2 Дехтярь, Г. М. **Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов /** Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/452692> (дата обращения: 12.05.2021).

3 Джанджугазова, Е. А. **Туристско-рекреационное проектирование : учебное пособие для вузов /** Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 257 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13120-8. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449239> (дата обращения: 12.05.2021).

4 Долганова, О. И. **Моделирование бизнес-процессов : учебник и практикум для вузов /** О. И. Долганова, Е. В. Виноградова, А. М. Лобанова ; под редакцией О. И. Долгановой. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 289 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00866-1. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450550> (дата обращения: 12.05.2021).

5 **Основы функционирования систем сервиса : учебник для вузов /** М. Е. Ставровский [и др.] ; под редакцией М. Е. Ставровского. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 190 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13009-6. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/448756> (дата обращения: 12.05.2021).

6 Сидняев, Н. И. **Теория планирования эксперимента и анализ статистических данных : учебник и практикум для вузов /** Н. И. Сидняев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 495 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05070-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449686> (дата обращения: 12.05.2021).

7 Шляго, Н. Н. **Контроллинг. Теория и практика : учебник и практикум для вузов /** Н. Н. Шляго. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 197 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10870-5. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/456596> (дата обращения: 12.05.2021).

Практическое занятие № 18 (по теме № 18). - «Управление издержками производства и сбыта услуг»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Управление прибылью на предприятиях производственного сервиса на транспорте.
2. Управление издержками производства и сбыта продукции (полная себестоимость) на предприятиях производственного сервиса на транспорте.

Примерные темы сообщений:

1. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
2. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
3. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
4. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
5. Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
6. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
7. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
8. Методы управления туристско-рекреационными проектами.
9. Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
10. Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
11. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.
12. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям.
13. Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
14. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.
15. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.
16. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
17. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия.
18. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.
19. Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
20. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-

хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

21. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

22. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

23. Понятие, состав и структура издержек на предприятиях производственного сервиса на транспорте.

24. Хозяйственные средства (имущество предприятия производственного сервиса).

25. Экономическое содержание и структура имущества предприятия производственного сервиса на транспорте.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах с учетом особенностей управления издержками производства и сбыта продукции на предприятии сервиса.

Литература:

1 **Внутрифирменное планирование : учебник и практикум для академического бакалавриата /** С. Н. Кукушкин [и др.] ; под редакцией С. Н. Кукушкина, В. Я. Позднякова, Е. С. Васильевой. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 322 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00617-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/431742> (дата обращения: 12.05.2021).

2 Дехтярь, Г. М. **Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов /** Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/452692> (дата обращения: 12.05.2021).

3 Джанджугазова, Е. А. **Туристско-рекреационное проектирование : учебное пособие для вузов /** Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 257 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13120-8. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449239> (дата обращения: 12.05.2021).

4 Долганова, О. И. **Моделирование бизнес-процессов : учебник и практикум для вузов /** О. И. Долганова, Е. В. Виноградова, А. М. Лобанова ; под редакцией О. И. Долгановой. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 289 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00866-1. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450550> (дата обращения: 12.05.2021).

5 **Основы функционирования систем сервиса : учебник для вузов /** М. Е. Ставровский [и др.] ; под редакцией М. Е. Ставровского. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 190 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13009-6. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/448756> (дата обращения: 12.05.2021).

6 Сидняев, Н. И. **Теория планирования эксперимента и анализ статистических данных : учебник и практикум для вузов /** Н. И. Сидняев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 495 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05070-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449686> (дата обращения: 12.05.2021).

7 Шляго, Н. Н. **Контроллинг. Теория и практика : учебник и практикум для вузов /** Н. Н. Шляго. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 197 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10870-5. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/456596> (дата обращения: 12.05.2021).

Практическое занятие № 19 (по теме № 19). - «Прибыль и издержки фирмы в сфере сервисного обслуживания на транспорте»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Доходы фирмы в сфере сервисного обслуживания на транспорте.
2. Прибыль и издержки фирмы в сфере сервисного обслуживания на транспорте: выручка и прибыль.
3. Рентабельность.

Примерные темы сообщений:

1. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
2. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
3. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
4. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
5. Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
6. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
7. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
8. Методы управления туристско-рекреационными проектами.
9. Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
10. Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
11. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.
12. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям.
13. Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
14. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.
15. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.
16. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
17. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия.
18. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.
19. Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
20. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
21. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

22. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

23. Принцип максимизации прибыли.

24. Объем производства, максимизирующий прибыль; объем предложения отдельной фирмы и рыночное предложение.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы организационного обслуживания авиационной инфраструктуры с учетом особенностей учета прибыли и издержек фирмы в сфере сервисного обслуживания.

Литература:

1 **Внутрифирменное планирование : учебник и практикум для академического бакалавриата /** С. Н. Кукушкин [и др.] ; под редакцией С. Н. Кукушкина, В. Я. Позднякова, Е. С. Васильевой. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 322 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00617-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/431742> (дата обращения: 12.05.2021).

2 Дехтярь, Г. М. **Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов /** Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/452692> (дата обращения: 12.05.2021).

3 Джанджугазова, Е. А. **Туристско-рекреационное проектирование : учебное пособие для вузов /** Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 257 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13120-8. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449239> (дата обращения: 12.05.2021).

4 Долганова, О. И. **Моделирование бизнес-процессов : учебник и практикум для вузов /** О. И. Долганова, Е. В. Виноградова, А. М. Лобанова ; под редакцией О. И. Долгановой. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 289 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00866-1. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450550> (дата обращения: 12.05.2021).

5 **Основы функционирования систем сервиса : учебник для вузов /** М. Е. Ставровский [и др.] ; под редакцией М. Е. Ставровского. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 190 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13009-6. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/448756> (дата обращения: 12.05.2021).

6 Сидняев, Н. И. **Теория планирования эксперимента и анализ статистических данных : учебник и практикум для вузов /** Н. И. Сидняев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 495 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05070-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449686> (дата обращения: 12.05.2021).

7 Шляго, Н. Н. **Контроллинг. Теория и практика : учебник и практикум для вузов /** Н. Н. Шляго. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 197 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10870-5. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/456596> (дата обращения: 12.05.2021).

Практическое занятие № 20 (по теме № 20). - «Сущность, значение и организация бизнес-планирования в управлении предприятием сервиса на транспорте»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

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

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

3. Функции бизнес-плана на предприятиях сервиса на транспорте.

Примерные темы сообщений:

1. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

2. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

3. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
4. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
5. Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
6. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
7. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
8. Методы управления туристско-рекреационными проектами.
9. Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
10. Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
11. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.
12. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям.
13. Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
14. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.
15. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.
16. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
17. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия.
18. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.
19. Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
20. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
21. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
22. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
23. Виды бизнес-планов на предприятиях сервиса на транспорте.
24. Понятие и этапы разработки бизнес-идеи на предприятиях сервиса на транспорте.
25. Анализ и критерии эффективности бизнес-идеи на предприятиях сервиса на транспорте.
26. SWOT-анализ бизнес-идеи на предприятиях сервиса на транспорте.
27. Содержание и структура разделов бизнес-плана на предприятиях сервиса на транспорте.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия с учетом функций бизнес-плана на предприятиях сервиса на транспорте.

Литература:

1 **Внутрифирменное планирование : учебник и практикум для академического бакалавриата** / С. Н. Кукушкин [и др.] ; под редакцией С. Н. Кукушкина, В. Я. Позднякова, Е. С. Васильевой. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 322 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00617-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/431742> (дата обращения: 12.05.2021).

2 Дехтярь, Г. М. **Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов** / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/452692> (дата обращения: 12.05.2021).

3 Джанджугазова, Е. А. **Туристско-рекреационное проектирование : учебное пособие для вузов** / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 257 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13120-8. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449239> (дата обращения: 12.05.2021).

4 Долганова, О. И. **Моделирование бизнес-процессов : учебник и практикум для вузов** / О. И. Долганова, Е. В. Виноградова, А. М. Лобанова ; под редакцией О. И. Долгановой. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 289 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00866-1. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450550> (дата обращения: 12.05.2021).

5 **Основы функционирования систем сервиса : учебник для вузов** / М. Е. Ставровский [и др.] ; под редакцией М. Е. Ставровского. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 190 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13009-6. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/448756> (дата обращения: 12.05.2021).

6 Сидняев, Н. И. **Теория планирования эксперимента и анализ статистических данных : учебник и практикум для вузов** / Н. И. Сидняев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 495 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05070-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449686> (дата обращения: 12.05.2021).

7 Шляго, Н. Н. **Контроллинг. Теория и практика : учебник и практикум для вузов** / Н. Н. Шляго. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 197 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10870-5. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/456596> (дата обращения: 12.05.2021).

Практическое занятие № 21 (по теме № 21). - «Планирование научно-технического развития: цели и этапы»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Планирование научно-технического развития: цели и этапы.
2. Виды планирования и прогнозирования НТР.
3. Методы. Состав плана НТР.

Примерные темы сообщений:

1. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

2. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

3. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

4. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

5. Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

6. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
7. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
8. Методы управления туристско-рекреационными проектами.
9. Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
10. Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
11. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.
12. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям.
13. Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
14. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.
15. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.
16. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
17. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия.
18. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.
19. Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
20. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
21. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
22. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
23. Результат и оценка эффективности НТР.
24. Влияние НТР на общее развитие предприятия в сфере сервиса на транспорте.
25. Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
26. Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
27. Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
28. Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

29. Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

30. Механизмы контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы контроля деятельности предприятия с учетом видов планирования и прогнозирования на предприятиях сервиса на транспорте.

Литература:

1 **Внутрифирменное планирование : учебник и практикум для академического бакалавриата /** С. Н. Кукушкин [и др.] ; под редакцией С. Н. Кукушкина, В. Я. Позднякова, Е. С. Васильевой. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 322 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00617-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/431742> (дата обращения: 12.05.2021).

2 Дехтярь, Г. М. **Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов /** Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/452692> (дата обращения: 12.05.2021).

3 Джанджугазова, Е. А. **Туристско-рекреационное проектирование : учебное пособие для вузов /** Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 257 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13120-8. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449239> (дата обращения: 12.05.2021).

4 Долганова, О. И. **Моделирование бизнес-процессов : учебник и практикум для вузов /** О. И. Долганова, Е. В. Виноградова, А. М. Лобанова ; под редакцией О. И. Долгановой. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 289 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00866-1. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450550> (дата обращения: 12.05.2021).

5 **Основы функционирования систем сервиса : учебник для вузов /** М. Е. Ставровский [и др.] ; под редакцией М. Е. Ставровского. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 190 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13009-6. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/448756> (дата обращения: 12.05.2021).

6 Сидняев, Н. И. **Теория планирования эксперимента и анализ статистических данных : учебник и практикум для вузов /** Н. И. Сидняев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 495 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05070-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449686> (дата обращения: 12.05.2021).

7 Шляго, Н. Н. **Контроллинг. Теория и практика : учебник и практикум для вузов /** Н. Н. Шляго. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 197 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10870-5. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/456596> (дата обращения: 12.05.2021).

Практическое занятие № 22 (по теме № 22). - «Резюме бизнес-плана на предприятиях сервиса на транспорте»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Резюме бизнес-плана на предприятиях сервиса на транспорте.

Примерные темы сообщений:

1. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

2. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

3. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

4. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

5. Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

6. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

7. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

8. Методы управления туристско-рекреационными проектами.

9. Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

10. Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

11. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.

12. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям.

13. Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

14. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

15. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

16. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

17. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия.

18. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

19. Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

20. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

21. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

22. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

23. Производственный план на предприятиях сервиса на транспорте.

24. Организационный план на предприятиях сервиса на транспорте.

25. Финансовый план на предприятиях сервиса на транспорте.

26. Оценка и страхование риска на предприятиях сервиса на транспорте.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности с учетом плана маркетинга на предприятиях сервиса на транспорте.

Практическое занятие № 22.1 (по теме № 22). - «Производственный план на предприятиях сервиса на транспорте»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. План маркетинга на предприятиях сервиса на транспорте, как часть бизнес-плана, предваряющий финансовый план.

Примерные темы сообщений:

1. Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

2. Механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

3. Алгоритм применения системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

4. Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

5. Механизм управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

6. Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

7. Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

8. Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

9. Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

10. Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

11. Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

12. Механизмы контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

13. Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

14. Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

15. Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

16. Основные нормы права и нормативно-правовые акты в сфере сервиса.

17. Основные особенности российской правовой системы и российского законодательства в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

18. Правовые и этические нормы о предоставлении услуг в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

19. Основные нормативные требования к документообороту в сфере сервиса на транспорте в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

20. Методы обеспечения соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

21. Механизм соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

Типовые задания для круглого стола:

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

1. План маркетинга на предприятиях сервиса на транспорте.
2. Производственный план на предприятиях сервиса на транспорте.

Участие в дискуссии, краткие выступления:

1. Организационный план на предприятиях сервиса на транспорте.
2. Финансовый план на предприятиях сервиса на транспорте.

Литература:

1 Внутрифирменное планирование : учебник и практикум для академического бакалавриата / С. Н. Кукушкин [и др.] ; под редакцией С. Н. Кукушкина, В. Я. Позднякова, Е. С. Васильевой. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 322 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00617-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/431742> (дата обращения: 12.05.2021).

2 Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/452692> (дата обращения: 12.05.2021).

3 Джанджугазова, Е. А. Туристско-рекреационное проектирование : учебное пособие для вузов / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 257 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13120-8. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449239> (дата обращения: 12.05.2021).

4 Долганова, О. И. Моделирование бизнес-процессов : учебник и практикум для вузов / О. И. Долганова, Е. В. Виноградова, А. М. Лобанова ; под редакцией О. И. Долгановой. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 289 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00866-1. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450550> (дата обращения: 12.05.2021).

5 Основы функционирования систем сервиса : учебник для вузов / М. Е. Ставровский [и др.] ; под редакцией М. Е. Ставровского. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 190 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13009-6. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/448756> (дата обращения: 12.05.2021).

6 Сидняев, Н. И. Теория планирования эксперимента и анализ статистических данных : учебник и практикум для вузов / Н. И. Сидняев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 495 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05070-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449686> (дата обращения: 12.05.2021).

7 Шляго, Н. Н. Контроллинг. Теория и практика : учебник и практикум для вузов / Н. Н. Шляго. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 197 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10870-5. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/456596> (дата обращения: 12.05.2021).

Практическое занятие № 23 (по теме № 23). - «Методы планирования бюджета»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Основы бюджетного планирования на предприятиях сферы сервиса на транспорте.
2. Методы планирования бюджета.
3. Субъекты бюджетного планирования на предприятиях сферы сервиса на транспорте.

Примерные темы сообщений:

1. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

2. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

3. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

4. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

5. Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

6. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

7. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

8. Методы управления туристско-рекреационными проектами.

9. Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

10. Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

11. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.

12. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям.

13. Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

14. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.

15. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

16. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

17. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия.

18. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

19. Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

20. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

21. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

22. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

23. Взаимосвязанность процесса бюджетного планирования на предприятиях сферы сервиса на транспорте.

24. Проблемы на предприятиях сферы сервиса на транспорте.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах с учетом методов планирования бюджета на предприятиях сервиса на транспорте.

Литература:

1 **Внутрифирменное планирование : учебник и практикум для академического бакалавриата /** С. Н. Кукушкин [и др.] ; под редакцией С. Н. Кукушкина, В. Я. Позднякова, Е. С. Васильевой. — 3-е изд.,

перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 322 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00617-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/431742> (дата обращения: 12.05.2021).

2 Дехтярь, Г. М. **Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов** / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/452692> (дата обращения: 12.05.2021).

3 Джанджугазова, Е. А. **Туристско-рекреационное проектирование : учебное пособие для вузов** / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 257 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13120-8. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449239> (дата обращения: 12.05.2021).

4 Долганова, О. И. **Моделирование бизнес-процессов : учебник и практикум для вузов** / О. И. Долганова, Е. В. Виноградова, А. М. Лобанова ; под редакцией О. И. Долгановой. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 289 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00866-1. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450550> (дата обращения: 12.05.2021).

5 **Основы функционирования систем сервиса : учебник для вузов** / М. Е. Ставровский [и др.] ; под редакцией М. Е. Ставровского. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 190 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13009-6. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/448756> (дата обращения: 12.05.2021).

6 Сидняев, Н. И. **Теория планирования эксперимента и анализ статистических данных : учебник и практикум для вузов** / Н. И. Сидняев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 495 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05070-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449686> (дата обращения: 12.05.2021).

7 Шляго, Н. Н. **Контроллинг. Теория и практика : учебник и практикум для вузов** / Н. Н. Шляго. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 197 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10870-5. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/456596> (дата обращения: 12.05.2021).

Практическое занятие № 24 (по теме № 24). - «Основные угрозы и риски на предприятиях сервиса в сфере транспорта»

Перечень типовых вопросов для устного опроса:

1. Понятие безопасности в сервисных организациях в сфере транспорта.
2. Основные угрозы и риски на предприятиях сервиса в сфере транспорта.
3. Виды безопасности на предприятиях сервиса в сфере транспорта.

Примерные темы сообщений:

1. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
2. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
3. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
4. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
5. Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
6. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
7. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
8. Методы управления туристско-рекреационными проектами.

9. Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
10. Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
11. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.
12. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям.
13. Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
14. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.
15. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.
16. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
17. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия.
18. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.
19. Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
20. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
21. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
22. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
23. Общие требования к комплексу технических средств безопасности в сфере транспорта.
24. Технические меры обеспечения безопасности в аэропорту.
25. Система договоров обеспечения безопасности предприятия сервиса.
26. Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
27. Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
28. Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
29. Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
30. Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
31. Механизмы контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
32. Основные нормы права и нормативно-правовые акты в сфере сервиса.
33. Основные особенности российской правовой системы и российского законодательства в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

34. Правовые и этические нормы о предоставлении услуг в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

35. Основные нормативные требования к документообороту в сфере сервиса на транспорте в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

36. Методы обеспечения соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

37. Механизм соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса с учетом основных угроз и рисков на предприятиях сервиса.

Литература:

1 Внутрифирменное планирование : учебник и практикум для академического бакалавриата / С. Н. Кукушкин [и др.] ; под редакцией С. Н. Кукушкина, В. Я. Позднякова, Е. С. Васильевой. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 322 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00617-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/431742> (дата обращения: 12.05.2021).

2 Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/452692> (дата обращения: 12.05.2021).

3 Джанджугазова, Е. А. Туристско-рекреационное проектирование : учебное пособие для вузов / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 257 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13120-8. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449239> (дата обращения: 12.05.2021).

4 Долганова, О. И. Моделирование бизнес-процессов : учебник и практикум для вузов / О. И. Долганова, Е. В. Виноградова, А. М. Лобанова ; под редакцией О. И. Долгановой. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 289 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00866-1. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450550> (дата обращения: 12.05.2021).

5 Основы функционирования систем сервиса : учебник для вузов / М. Е. Ставровский [и др.] ; под редакцией М. Е. Ставровского. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 190 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13009-6. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/448756> (дата обращения: 12.05.2021).

6 Сидняев, Н. И. Теория планирования эксперимента и анализ статистических данных : учебник и практикум для вузов / Н. И. Сидняев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 495 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05070-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449686> (дата обращения: 12.05.2021).

7 Шляго, Н. Н. Контроллинг. Теория и практика : учебник и практикум для вузов / Н. Н. Шляго. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 197 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10870-5. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/456596> (дата обращения: 12.05.2021).

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Введение. Общие методические рекомендации студентам по подготовке к практическим занятиям

Цель проведения практических занятий по дисциплине «Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте» – научить студентов самостоятельно анализировать учебную и научную литературу и вырабатывать у них опыт самостоятельного мышления по проблемам курса.

Практические занятия по дисциплине «Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте» могут проходить в различных формах: собеседование, организация «Круглого стола», использование системы сообщений и творческих дискуссий. Поскольку одну из важных задач преподавания «Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте» составляет развитие самостоятельного современного мышления, на практических занятиях обязательно следует использовать новейшие материалы из официальных государственных изданий средств массовой информации, решая задачи, использовать компьютерные программы и др.

Как правило, практические занятия по дисциплине «Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте» проводятся в виде:

- развернутой беседы – обсуждение (дискуссия), основанные на подготовке всей группы по всем вопросам и максимальном участии студентов в обсуждении вопросов темы проблемного занятия. При этой форме работы отдельным студентам могут поручаться сообщения по тому или иному вопросу, а также ставя дополнительные вопросы, как всей аудитории, так и определенным участникам обсуждения;
- устных сообщений с последующим их обсуждением;
- обсуждения письменных рефератов, заранее подготовленных студентами по заданию преподавателя и представленных студентами группы до практических занятий, написание рефератов может быть поручено не одному, а нескольким студентам, тогда к основному докладчику могут быть назначены содокладчики и оппоненты по сообщению.

В ходе самостоятельной подготовки по дисциплине «Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте» каждый студент готовит выступления по всем вопросам темы. Сообщения делаются устно, развернуто, обращаться к конспекту во время выступления.

Примерный план проведения практического занятия по дисциплине «Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте»

Вступительное слово преподавателя – 3-5 мин.

Рассмотрение каждого вопроса темы – 15-20 мин.

Заключительное слово преподавателя – 5-10 мин.

Домашнее задание (к каждому практическому занятию).

Изучить и законспектировать рекомендуемую литературу.

По каждому вопросу плана занятий подготовиться к устному сообщению (5-10 мин.), быть готовым принять участие в обсуждении и дополнении сообщений (до 5 мин.).

Выступление на практическом занятии по дисциплине «Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте» должно удовлетворять следующим требованиям: в нем излагаются теоретические подходы к рассматриваемому вопросу, дается анализ принципов, законов, понятий и категорий; теоретические положения подкрепляются фактами, примерами, выступление должно быть аргументированным.

Готовиться к практическому занятию по дисциплине «Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте» надо не накануне, а заблаговременно. Самостоятельная работа студентов должна начинаться с ознакомления с планом практического занятия, который включает в себя вопросы, выносимые на обсуждение, рекомендации по подготовке к практическому занятию, рекомендуемую литературу к теме. Изучение материала к практическому занятию следует начать с просмотра конспектов лекций. Восстановив в памяти материал, студент приводит в систему основные положения темы, вопросы темы, выделяя в ней главное и новое, на что обращалось внимание в лекции. Затем следует внимательно прочесть соответствующую главу учебника. Для более углубленного изучения вопросов рекомендуется конспектирование основной и дополнительной литературы.

Подобрав, отработав материал по дисциплине «Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте» и усвоив его, студент должен начать непосредственную подготовку своего выступления на практическом занятии, для чего следует продумать, как ответить на каждый вопрос темы.

Уметь читать рекомендованную литературу не значит пассивно принимать к сведению все написанное, следует анализировать текст, думать над ним, этому способствуют записи по ходу чтения, которые превращают чтение в процесс. Записи могут вестись в различной форме: развернутых и простых планов, выписок (тезисов), аннотаций и конспектов.

План – это перечень вопросов, рассмотренных в источнике.

Выписки (тезисы) – это, как правило, письменное цитирование важных мест монографий, статей (другое) или краткое изложение мыслей автора.

Аннотация – краткое обобщение содержания работы (узловых, простых вопросов работы).

Конспект – наиболее сложная по форме запись, при составлении которой у студентов возникают наибольшие трудности. Составление конспекта вырабатывает навыки письменного изложения рассматриваемых вопросов, четко формулировать мысли и четко их излагать. Конспект произведения это его развернутые тезисы, которые содержат доказательства. Конспекты могут быть текстуальными и тематическими. В первом случае прослеживается план изложения материала, во втором – содержание темы.

Для конспектирования существуют следующие правила:

Прежде всего, обязательно указываются выходные данные источника или наименование произведения, год и место его издания, количество страниц.

Обязательно оставляется место для последующих уточнений и дополнений широкие поля конспекта.

Конспект структурно подразделяется на составные части в соответствии с планом.

Записывается только самое главное, ясным и четким почерком, сокращения слов следует избегать.

Необходимо выделять отдельные, наиболее важные положения (подчеркивать цветными карандашами, маркерами, выделять печатными буквами и т.п.).

В тематический конспект включаются выписки и тезисы из одного или нескольких произведений, посвященные одной и той же проблеме.

Самостоятельность студентов в овладении учебным материалом проявляется в творческом обсуждении этих вопросов во время аудиторных занятий, высказывая свое мнение, анализируя прочитанное, подкрепляя учебный материал примерами из жизни, студенты глубже осмысливают и закрепляют его в памяти.

Проверка усвоения изученного материала также осуществляется в ходе практических занятий. С этой целью преподаватели периодически проводят 10-15 минутные письменные контрольные работы. Они проводятся, как правило, по вопросам рассматриваемой на практическом занятии темы и студенты о них заранее не предупреждаются. Результаты контрольных работ учитываются в журнале успеваемости. По итогам изучения тем программы обязательно проводится рубежный контроль в форме письменных контрольных работ по всем изученным темам с обязательной их оценкой, оценка текущего контроля обязательно учитывается при устном экзамене по итогам курса.

При подготовке к практическим занятиям самостоятельная учебная деятельность достигает наибольшей интенсивности. В отличие от других форм учебных занятий, в ходе практических занятий студенты имеют возможность в большей степени проявить себя, показать свою активность, самостоятельность, способность применять полученные теоретические знания при анализе практических проблем профессиональной деятельности.

Практические занятия проводятся по наиболее сложным вопросам, темам, разделам дисциплины и имеют своей целью:

- закрепить знания, полученные во время лекций и самостоятельной работы с учебной литературой;
- расширить и углубить представления студентов по наиболее актуальным теоретическим и практическим проблемам;
- сформировать и развить практические навыки и умения, необходимые для будущей профессиональной деятельности;
- осуществить контроль за качеством усвоения студентами учебной программы.

Подготовку к практическому занятию лучше начинать сразу же после лекции по данной теме или консультации преподавателя. Проводить ее рекомендуется в определенной последовательности.

Прежде всего, следует доработать текст лекции по соответствующей теме, внимательно изучить план практического занятия, содержание основных учебных вопросов, выносимых на обсуждение, а также список рекомендованной литературы и дополнительные задания, которые могут быть даны преподавателем. Важно тщательно спланировать самостоятельную работу по подготовке к занятию: когда, какие источники, по какой проблеме следует найти и изучить; когда и по каким вопросам подготовить краткие письменные ответы, выступления или доклады. Работа должна быть спланирована таким образом, чтобы подготовка к практическому занятию распределялась равномерно в течение оставшегося до занятия времени.

В дальнейшем необходимо подобрать в библиотеке литературу, которая рекомендована для подготовки к занятию и бегло просмотреть ее. Это даст возможность выбрать те источники, где имеются ответы на поставленные учебные вопросы.

Предварительное изучение рекомендованной литературы позволяет студентам отобрать необходимую информацию и выяснить, по каким вопросам занятия следует подобрать дополнительные литературные источники. Просмотр и беглое изучение дополнительно найденных книг, газетных и журнальных статей осуществляется таким же образом, что и рекомендованной литературы.

После подбора и предварительного просмотра литературы студенты приступают к ее углубленному изучению. В ходе углубленного чтения выделяются главные мысли, проблемы, требующие дополнительного обоснования, практического разрешения и т.д. При этом в основном вопросе практического занятия могут быть выделены конкретизирующие его подвопросы.

В процессе углубленного чтения литературы большинство студентов составляют краткие конспекты, тезисы своих будущих выступлений, делают необходимые выписки. Конспекты, которые отражают содержание вопросов практического занятия, лучше всего вести в той же тетради, в которой конспектируются лекции по данному предмету. Концентрация всей информации по проблеме в одном месте позволяет студентам активно участвовать в обсуждении всех вопросов практического занятия и исключает наиболее распространенную ошибку: готовиться к выступлению только по одному вопросу. В дальнейшем такие записи значительно облегчат подготовку к зачету или экзамену и использование полученных знаний в профессиональной деятельности.

Подготовка к практическому занятию не сводится только к поиску ответов на поставленные в плане вопросы. Любая теоретическая проблема должна быть осмыслена студентом с точки зрения ее связи с реальной жизнью и возможностью реализации на практике. По каждому вопросу практического занятия студент должен быть готов высказать и собственную точку зрения.

4. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

Очное обучение

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1	1. Изучение теоретического материала по теме: «Организация и управление процессом оказания услуг» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к устному опросу.	4
2	1. Изучение теоретического материала по теме: «Основные принципы организации процесса оказания услуг и обслуживания на предприятиях сферы сервиса на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-22]. 2. Подготовка к устному опросу.	4
3	1. Изучение теоретического материала по теме: «Производственная структура предприятия сервиса на транспорте и типы производства в обслуживании» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
4	1. Изучение теоретического материала по теме: «Организация производственной инфраструктуры предприятия сферы сервиса на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	4
5	1. Изучение теоретического материала по теме: «Организация обеспечения качества услуг на предприятиях сервиса на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению ситуационного задания.	4
6	1. Изучение теоретического материала по теме: «Конкуренция на современном рынке услуг» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
7	1. Изучение теоретического материала по теме: «Конкурентоспособность предприятия сервиса на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	4
8	1. Изучение теоретического материала по теме: «Риски предприятия сервиса на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	4
9	1. Изучение теоретического материала по теме: «Трудовые ресурсы предприятия сервиса, организация, производительность и оплата труда работников предприятия сервиса на транспорте»	4

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	<p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-22].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	
10	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Основы планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	4
11	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Основы внутрифирменного планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	4
12	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Планирование маркетинга на предприятии сервиса на транспорте»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	4
13	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Планирование продвижения услуг и рекламной компании на предприятии сервиса на транспорте»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	4
14	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Планирование инвестиционной деятельности предприятия сервиса на транспорте»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	2
15	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Планирование объема производства и реализации услуг на предприятии сервиса на транспорте»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-22].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	4
16	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Планирование материально-технического обеспечения на предприятии сервиса на транспорте»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	4
17	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Планирование потребности в персонале и средств на оплату труда на предприятии сервиса на транспорте»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-22].</p>	4

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	
18	1. Изучение теоретического материала по теме: «Планирование издержек предприятия сервиса на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
19	1. Изучение теоретического материала по теме: «Планирование прибыли и рентабельности предприятия сервиса на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	4
20	1. Изучение теоретического материала по теме: «Содержание и организация бизнес-планирования на предприятии сервиса на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	4
21	1. Изучение теоретического материала по теме: «Научно-техническое планирование на предприятии сервиса на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
22	1. Изучение теоретического материала по теме: «Финансовый план предприятия сервиса на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-22]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к круглому столу. 5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	6
23	1. Изучение теоретического материала по теме: «Основы бюджетного планирования на предприятии сервиса на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
24	1. Изучение теоретического материала по теме: «Основы организации безопасного оказания услуг на предприятиях сервиса в транспортной сфере» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
Итого по дисциплине		84

Заочное обучение

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
-----------------------	-----------------------------	---------------------

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1	1. Изучение теоретического материала по теме: «Организация и управление процессом оказания услуг» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий. 4. Выполнение контрольной работы.	8
2	1. Изучение теоретического материала по теме: «Основные принципы организации процесса оказания услуг и обслуживания на предприятиях сферы сервиса на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-22]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий. 4. Выполнение контрольной работы.	8
3	1. Изучение теоретического материала по теме: «Производственная структура предприятия сервиса на транспорте и типы производства в обслуживании» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий. 4. Выполнение контрольной работы.	8
4	1. Изучение теоретического материала по теме: «Организация производственной инфраструктуры предприятия сферы сервиса на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий. 4. Выполнение контрольной работы.	8
5	1. Изучение теоретического материала по теме: «Организация обеспечения качества услуг на предприятиях сервиса на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий. 4. Выполнение контрольной работы.	8
6	1. Изучение теоретического материала по теме: «Конкуренция на современном рынке услуг» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий. 4. Выполнение контрольной работы.	8
7	1. Изучение теоретического материала по теме: «Конкурентоспособность предприятия сервиса на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий. 4. Выполнение контрольной работы.	8
8	1. Изучение теоретического материала по теме: «Риски предприятия сервиса на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий. 4. Выполнение контрольной работы.	8
9	1. Изучение теоретического материала по теме: «Трудовые ресурсы предприятия»	8

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	сервиса, организация, производительность и оплата труда работников предприятия сервиса на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-22]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий. 4. Выполнение контрольной работы.	
10	1. Изучение теоретического материала по теме: «Основы планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий. 4. Выполнение контрольной работы.	8
11	1. Изучение теоретического материала по теме: «Основы внутрифирменного планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий. 4. Выполнение контрольной работы.	8
12	1. Изучение теоретического материала по теме: «Планирование маркетинга на предприятии сервиса на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий. 4. Выполнение контрольной работы.	8
13	1. Изучение теоретического материала по теме: «Планирование продвижения услуг и рекламной компании на предприятии сервиса на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий. 4. Выполнение контрольной работы.	8
14	1. Изучение теоретического материала по теме: «Планирование инвестиционной деятельности предприятия сервиса на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий. 4. Выполнение контрольной работы.	8
15	1. Изучение теоретического материала по теме: «Планирование объема производства и реализации услуг на предприятии сервиса на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-22]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий. 4. Выполнение контрольной работы.	8
16	1. Изучение теоретического материала по теме: «Планирование материально-технического обеспечения на предприятии сервиса на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий. 4. Выполнение контрольной работы.	8
17	1. Изучение теоретического материала по теме: «Планирование потребности в персонале и средств на оплату труда на предприятии сервиса на транспорте»	8

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-22]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий. 4. Выполнение контрольной работы.	
18	1. Изучение теоретического материала по теме: «Планирование издержек предприятия сервиса на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий. 4. Выполнение контрольной работы.	8
19	1. Изучение теоретического материала по теме: «Планирование прибыли и рентабельности предприятия сервиса на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий. 4. Выполнение контрольной работы.	8
20	1. Изучение теоретического материала по теме: «Содержание и организация бизнес-планирования на предприятии сервиса на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий. 4. Выполнение контрольной работы.	8
21	1. Изучение теоретического материала по теме: «Научно-техническое планирование на предприятии сервиса на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий. 4. Выполнение контрольной работы.	9
22	1. Изучение теоретического материала по теме: «Финансовый план предприятия сервиса на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-22]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий. 4. Выполнение контрольной работы.	8
23	1. Изучение теоретического материала по теме: «Основы бюджетного планирования на предприятии сервиса на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий. 4. Выполнение контрольной работы.	9
24	1. Изучение теоретического материала по теме: «Основы организации безопасного оказания услуг на предприятиях сервиса в транспортной сфере» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка к выполнению ситуационных заданий. 4. Выполнение контрольной работы.	9
Итого по дисциплине		195

**Примерный перечень тем контрольных работ по дисциплине
«ОРГАНИЗАЦИЯ И ПЛАНИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА ОКАЗАНИЯ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ НА
ТРАНСПОРТЕ»**

(заочное обучение)

1. Современное состояние сферы услуг в России.
2. Персонал предприятия и его классификация на предприятиях сервиса на транспорте.
3. Диверсификация и непрофильная деятельность.
4. Методика исследования рынка, организация продаж и продвижения сервисных продуктов.
5. Понятие, функции и особенности функционирования малых предприятий сервиса на транспорте в РФ.
6. Меры поддержки малого и среднего предпринимательства на транспорте в Российской Федерации.
7. Внешняя и внутренняя среда предприятия сервиса на транспорте.
8. Теоретические основы функционирования рыночной экономики. Сущность экономической и технологической эффективности результатов сервисной деятельности в сфере транспорта, способы их повышения.
9. Стандартизация в управлении качеством продукции и услуг на предприятиях сервиса на транспорте.
10. Основные формы обслуживания и сервисные технологии.
11. Теоретические основы организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя, а также организации планирования деятельности предприятий сервиса на транспорте.
12. Международные стандарты ИСО серии 9000 по системам качества.
13. Понятие, состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры предприятия сервиса на транспорте.
14. Организация ремонтного хозяйства на предприятиях сервиса на транспорте.
15. Конкуренция на рынке услуг на предприятиях сервиса на транспорте и ее основные составляющие.
16. Внешние и внутренние риски.
17. Организация инструментального и энергетического хозяйства на предприятиях сервиса на транспорте.
18. Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства на предприятиях сервиса на транспорте.
19. Организация транспортного хозяйства предприятия сферы сервиса на транспорте.
20. Цифровой мониторинг и управление состоянием транспортной инфраструктуры.
21. Понятие и показатели качества услуг на предприятиях сервиса на транспорте.

5. ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ СТУДЕНТОВ

**Примерный перечень вопросов к экзамену для проведения промежуточной аттестации по дисциплине
«Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте»**

1. Современное состояние сферы услуг в России.
2. Механизм функционирования предприятия сервиса на транспорте в условиях рыночной экономики.
3. Предприятие сервиса на транспорте как субъект и объект предпринимательской деятельности.
4. Классификация предприятий сервиса на транспорте.
5. Понятие, функции и особенности функционирования малых предприятий сервиса на транспорте в РФ.
6. Меры поддержки малого и среднего предпринимательства на транспорте в Российской Федерации.
7. Внешняя и внутренняя среда предприятия сервиса на транспорте.
8. Теоретические основы функционирования рыночной экономики. Сущность экономической и технологической эффективности результатов сервисной деятельности в сфере транспорта, способы их повышения.
9. Основы механизма разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в сфере транспорта.
10. Основные формы обслуживания и сервисные технологии.
11. Теоретические основы организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя, а также организации планирования деятельности предприятий сервиса на транспорте.

12. Основные принципы организации обслуживания в контактной зоне предприятия сервиса в сфере транспорта.
13. Понятие, состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры предприятия сервиса на транспорте.
14. Организация ремонтного хозяйства на предприятиях сервиса на транспорте.
15. Основные формы организации ремонта оборудования предприятия сервиса на транспорте.
16. Ремонтный цикл и межремонтный период на предприятиях сервиса на транспорте.
17. Организация инструментального и энергетического хозяйства на предприятиях сервиса на транспорте.
18. Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства на предприятиях сервиса на транспорте.
19. Организация транспортного хозяйства предприятия сферы сервиса на транспорте.
20. Цифровой мониторинг и управление состоянием транспортной инфраструктуры.
21. Понятие и показатели качества услуг на предприятиях сервиса на транспорте.
22. Экономически оптимальное качество на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
23. Понятие и цели менеджмента качества.
24. Система управления качеством на современном предприятии сервиса на транспорте.
25. Японские и европейские модели управления качеством продукции.
26. Виды стандартов (для самостоятельного изучения). Цели и задачи Международной организации по стандартизации (ИСО).
27. Стандартизация в управлении качеством продукции и услуг на предприятиях сервиса на транспорте.
28. Международные стандарты ИСО серии 9000 по системам качества.
29. Сущность и формы конкуренции на современном рынке.
30. Конкуренция на рынке услуг на предприятиях сервиса на транспорте и ее основные составляющие.
31. Конкурентоспособность предприятия сервиса на транспорте.
32. Конкурентный статус и конкурентные преимущества на предприятиях сервиса на транспорте.
33. Внешние и внутренние риски.
34. Производственный риск. Технический риск. Риск технологий производства.
35. Персонал предприятия и его классификация на предприятиях сервиса на транспорте.
36. Текучесть кадров на предприятиях сервиса на транспорте и способы ее сокращения.
37. Виды норм труда на предприятиях сервиса на транспорте.
38. Понятие и содержание планирования.
39. Функции и принципы планирования хозяйственной деятельности предприятия сервиса на транспорте.
40. Стратегическое планирование деятельности предприятия сервиса на транспорте.
41. Основные виды стратегий развития предприятия сервиса на транспорте.
42. Характеристика и показатели плана маркетинга в сфере транспорта.
43. Эффективность мероприятий от реализации маркетинговых стратегий.
44. Виды, сущность и функции рекламы.
45. Рекламная кампания на предприятиях сферы сервиса на транспорте.
46. Понятие инноваций и инновационной деятельности в сфере транспорта.
47. Этапы планирования инновационной деятельности в сфере транспорта.
48. План реализации услуг.
49. Сегментация рынка.
50. Выбор целевого рынка. Изучение потребностей потребителей.
51. Годовой план реализации. Производственная программа.
52. Особенности планирования материально-технического обеспечения на предприятии сервиса на транспорте.
53. Механизм осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в транспортной сфере.
54. Промышленно-производственный и непромышленный персонал на предприятиях сервиса в транспортной сфере.
55. Структура персонала по оказанию сервисных услуг авиапредприятия.
56. Явочный, списочный, среднесписочный состав на предприятиях сервиса в транспортной сфере.

57. Анализ показателей движения трудовых ресурсов на предприятиях сервиса в транспортной сфере.
58. Особенности организации контактной зоны предприятия сервиса в транспортной сфере.
59. Управление издержками производства и сбыта продукции (полная себестоимость) на предприятиях производственного сервиса на транспорте.
60. Доходы фирмы в сфере сервисного обслуживания на транспорте.
61. Прибыль и издержки фирмы в сфере сервисного обслуживания на транспорте: выручка и прибыль. Рентабельность.
62. Принцип максимизации прибыли.
63. Объем производства, максимизирующий прибыль; объем предложения отдельной фирмы и рыночное предложение.
64. Сущность, значение и организация бизнес-планирования в управлении предприятием сервиса на транспорте.
65. Понятие, цель, задачи и особенности составления бизнес-плана предприятия сервиса на транспорте.
66. Критерии эффективности бизнес-идеи на предприятиях сервиса на транспорте.
67. SWOT-анализ бизнес-идеи на предприятиях сервиса на транспорте.
68. Содержание и структура разделов бизнес-плана на предприятиях сервиса на транспорте.
69. Планирование научно-технического развития: цели и этапы.
70. Резюме бизнес-плана на предприятиях сервиса на транспорте.
71. План маркетинга на предприятиях сервиса на транспорте, как часть бизнес-плана, предваряющий финансовый план.
72. Производственный план на предприятиях сервиса на транспорте.
73. Организационный план на предприятиях сервиса на транспорте.
74. Финансовый план на предприятиях сервиса на транспорте.
75. Оценка и страхование риска на предприятиях сервиса на транспорте.
76. Основы бюджетного планирования на предприятиях сферы сервиса на транспорте.
77. Методы планирования бюджета.
78. Понятие безопасности в сервисных организациях в сфере транспорта.
79. Основные угрозы и риски на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
80. Виды безопасности на предприятиях сервиса в сфере транспорта.
81. Общие требования к комплексу технических средств безопасности в сфере транспорта.
82. Технические меры обеспечения безопасности в аэропорту.
83. Система договоров обеспечения безопасности предприятия сервиса.
84. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
85. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
86. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
87. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
88. Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
89. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
90. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
91. Методы управления туристско-рекреационными проектами.

92. Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
93. Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
94. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.
95. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям.
96. Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
97. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.
98. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.
99. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
100. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия.
101. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.
102. Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
103. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
104. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
105. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
106. Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
107. Механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
108. Алгоритм применения системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
109. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
110. Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
111. Механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
112. Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.
113. Механизм управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.
114. Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на

транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

115. Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

116. Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

117. Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

118. Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

119. Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

120. Механизмы контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

120. Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

121. Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

122. Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

123. Основные нормы права и нормативно-правовые акты в сфере сервиса.

124. Основные особенности российской правовой системы и российского законодательства в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

125. Правовые и этические нормы о предоставлении услуг в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

126. Основные нормативные требования к документообороту в сфере сервиса на транспорте в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

127. Методы обеспечения соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

128. Механизм соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

129. Солидарность в борьбе с терроризмом и проявлениями национальной нетерпимости.

130. Историческая, социальная и политическая значимость победы Советского народа в Великой отечественной войне.

131. Негативное воздействие на здоровье алкогольной и наркотической зависимости.

132. Необходимость участия в спортивной, научно-исследовательской, природоохранной и культурно-массовой деятельности как один из элементов проявления активной жизненной позиции.

Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (экзамена) по дисциплине «Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте»

1. Охарактеризуйте этапы оценки экономической и технологической эффективности результатов деятельности предприятия сервисной деятельности на транспорте на конкретном примере.

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

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

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

5. Раскройте издержки и финансовые результаты деятельности сервиса на транспорте; охарактеризуйте этапы стратегического, среднесрочного и оперативно-календарного планирования

деятельности предприятия сервиса на 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 транспорте, уточните параметры технологических процессов и перечислите используемые ресурсы на транспорте.

7. Охарактеризуйте механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

8. Охарактеризуйте алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

9. Охарактеризуйте методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

10. Охарактеризуйте методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

11. Охарактеризуйте механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

12. Охарактеризуйте методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

13. Охарактеризуйте клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

14. Охарактеризуйте методы управления туристско-рекреационными проектами.

15. Охарактеризуйте методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

16. Охарактеризуйте основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

17. Охарактеризуйте механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.

18. Охарактеризуйте механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям.

19. Охарактеризуйте методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

20. Охарактеризуйте методы разработки и использования типовых технологических процессов.

21. Охарактеризуйте методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

22. Охарактеризуйте методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

23. Охарактеризуйте механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия.

24. Охарактеризуйте методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

25. Охарактеризуйте механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

26. Охарактеризуйте методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

27. Охарактеризуйте механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

28. Охарактеризуйте механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

29. Охарактеризуйте методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

30. Охарактеризуйте механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

31. Охарактеризуйте алгоритм применения системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

32. Охарактеризуйте методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

33. Охарактеризуйте методы определения и реализации своей роли в команде в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

34. Охарактеризуйте механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

35. Охарактеризуйте методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

36. Охарактеризуйте механизм управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

37. Охарактеризуйте механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

38. Охарактеризуйте методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

39. Охарактеризуйте методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

40. Охарактеризуйте методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

41. Охарактеризуйте методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

42. Охарактеризуйте основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

43. Охарактеризуйте механизмы контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

44. Охарактеризуйте методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

45. Охарактеризуйте методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

46. Охарактеризуйте методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
47. Основные нормы права и нормативно-правовые акты в сфере сервиса.
48. Основные особенности российской правовой системы и российского законодательства в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
49. Правовые и этические нормы о предоставлении услуг в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
50. Основные нормативные требования к документообороту в сфере сервиса на транспорте в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
51. Методы обеспечения соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
52. Механизм соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Сервисная деятельность в сфере транспорта - это вид деятельности, направленный на удовлетворение потребностей людей путем оказания индивидуальных услуг в процессе транспортного обслуживания. Услуга представляет собой продукт труда, назначением которого является удовлетворение конкретных потребностей людей в процессе транспортного обслуживания. Услуга в сфере транспорта - это результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя (заказчика), а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности человека в транспортной сфере.

Жизненный цикл услуги подразделяется на несколько этапов:

- 1) предоставление информации по услугам, предлагаемым потребителям;
- 2) принятие заказа на транспортную услугу;
- 3) исполнение транспортной услуги;
- 4) контроль качества исполнения транспортной услуги;
- 5) выдача заказа потребителю.

Эффективность работы сервисного предприятия в транспортной сфере зависит от правильной организационно-управленческой деятельности руководителей. Организационно-управленческая работа включает:

- планирование сервисной деятельности организации, прогнозирование развития организации при изменении рынка или ассортимента услуг;
- оценку производственных и непроизводственных затрат;
- оптимизацию состава технологического оборудования и технических средств с учетом ассортимента и уровня качества услуг;
- организацию контактной зоны для общения с потребителем услуги;
- подбор сотрудников, обладающих психологическими способностями для работы с потребителями.

Таким образом, сервисная деятельность в транспортной сфере является сложным многогранным процессом, который обеспечивается грамотным управлением персоналом и ресурсами предприятия, соблюдением требований стандартов обслуживания, соответствием оказываемых услуг запросам потребителя. Предлагаемое учебно-методическое пособие, надеемся, смогло помочь студентам в процессе освоения дисциплины «Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте».

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

а) основная литература:

1 **Внутрифирменное планирование : учебник и практикум для академического бакалавриата /** С. Н. Кукушкин [и др.] ; под редакцией С. Н. Кукушкина, В. Я. Позднякова, Е. С. Васильевой. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 322 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00617-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/431742> (дата обращения: 12.05.2021).

2 Дехтярь, Г. М. **Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов /** Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/452692> (дата обращения: 12.05.2021).

3 Джанджугазова, Е. А. **Туристско-рекреационное проектирование : учебное пособие для вузов /** Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 257 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13120-8. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449239> (дата обращения: 12.05.2021).

4 Долганова, О. И. **Моделирование бизнес-процессов : учебник и практикум для вузов** / О. И. Долганова, Е. В. Виноградова, А. М. Лобанова ; под редакцией О. И. Долгановой. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 289 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00866-1. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450550> (дата обращения: 12.05.2021).

5 **Основы функционирования систем сервиса : учебник для вузов** / М. Е. Ставровский [и др.] ; под редакцией М. Е. Ставровского. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 190 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13009-6. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/448756> (дата обращения: 12.05.2021).

6 Сидняев, Н. И. **Теория планирования эксперимента и анализ статистических данных : учебник и практикум для вузов** / Н. И. Сидняев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 495 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05070-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449686> (дата обращения: 12.05.2021).

7 Шляго, Н. Н. **Контроллинг. Теория и практика : учебник и практикум для вузов** / Н. Н. Шляго. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 197 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10870-5. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/456596> (дата обращения: 12.05.2021).

б) дополнительная литература:

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

9 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.

10 **Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте**: 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.

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

12 **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»:

13 **Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики** - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.gks.ru/> свободный доступ (дата обращения: 12.05.2021).

14 **Официальный сайт Министерства финансов РФ** - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.minfin.ru/> свободный доступ (дата обращения: 12.05.2021).

15 **Официальный сайт Федеральной налоговой службы** -[Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.nalog.ru/> свободный доступ (дата обращения: 12.05.2021).

16 **Официальный сайт Федеральной антимонопольной службы** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.fas.gov.ru/> свободный доступ (дата обращения: 12.05.2021).

17 **Официальный сайт журнала «Вопросы экономики»** -[Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.vopreco.ru/> свободный доступ (дата обращения: 12.05.2021).

18 **Официальный сайт национального исследовательского университета Высшая школа экономики** - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.hse.ru/> свободный доступ (дата обращения: 12.05.2021).

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

19 **Библиотека СПбГУ ГА** [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/> свободный доступ (дата обращения: 12.05.2021).

20 **Образовательная платформа «Юрайт»** [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://urait.ru/library/vo/> свободный доступ (дата обращения: 12.05.2021).

21 **Российская национальная библиотека** [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.nlr.ru/> свободный доступ (дата обращения: 12.05.2021).

22 **Электронно-библиотечная система «Лань»** [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/books/> свободный доступ (дата обращения: 12.05.2021).

Кошелева Татьяна Николаевна

Митрофанов Сергей Владимирович

**ОРГАНИЗАЦИЯ И ПЛАНИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА ОКАЗАНИЯ
СЕРВИСНЫХ УСЛУГ НА ТРАНСПОРТЕ**

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ

(методические рекомендации по освоению дисциплины и планы практических занятий)

Печатается в авторской редакции

Тираж - 500 экз.