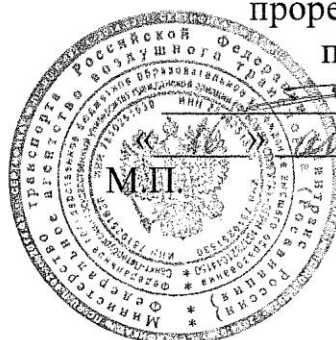


**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА
(РОСАВИАЦИЯ)**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ»**

УТВЕРЖДАЮ

Первый
проректор – проректор
по учебной работе
Н.Н. Сухих
_____ 2019 года



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Операционные бизнес-процессы на воздушном транспорте

Направление подготовки:
25.03.03 Аэронавигация

Направленность (профиль) программы:
Организация бизнес-процессов на воздушном транспорте

Квалификация выпускника:
бакалавр

Форма обучения:
заочная

Санкт-Петербург
2019

1 Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Операционные бизнес-процессы на воздушном транспорте» являются формирование у студентов общего представления о операционных процессах в авиационном бизнесе, выработка навыков и умений сбора и анализа информации для последующей идентификации, моделирования и оценки бизнес-процессов

Задачами освоения дисциплины являются:

1 Формирование знаний о категории бизнес-процессов, ориентированных на производство товара или оказание услуги, являющиеся целевыми объектами создания предприятия и обеспечивающие получение дохода.

2 Приобретение умений по сбору, анализу информации об операционных процессах на предприятии.

3 Овладение обучающимися навыками построения блок-схемы бизнес-процессов.

Дисциплина «Операционные бизнес-процессы на воздушном транспорте» обеспечивает подготовку выпускника к организационно-управленческому виду профессиональной деятельности.

2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Операционные бизнес-процессы на воздушном транспорте» представляет собой дисциплину по выбору, относящуюся к вариативной части Профессионального цикла.

Дисциплина «Операционные бизнес-процессы на воздушном транспорте» базируется на результатах обучения, полученных при изучении дисциплин: «Прикладная геометрия и инженерная графика», «Аэродромы и аэропорты», «Основы бизнес-процессного управления на воздушном транспорте», «Организация производства на воздушном транспорте».

Дисциплина является базовой для дисциплин: «Коммерческая деятельность на воздушном транспорте», «Моделирование бизнес-процессов на воздушном транспорте», «Организация предпринимательской деятельности на транспорте».

Дисциплина изучается на 3 курсе.

3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Перечень и код Компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
обладать способностью проводить доказательства утверждений как	Знать: - сущность понятия бизнес-процесса - критерии классификации бизнес-процессов - состав и сущности бизнес-модели предприятия

Перечень и код Компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
составляющей когнитивной и коммуникативной функции (ОК-38);	<p>- понятийно-категориальный аппарат дисциплины</p> <p>- категории бизнес-процессов</p> <p>Уметь:</p> <p>- собирать и анализировать информацию о бизнес-процессах протекающих на предприятии</p> <p>- критически оценивать свои достоинства и недостатки, наметить пути и выбрать средства развития достоинств и устранения недостатков</p> <p>- проводить доказательства утверждений как составляющей когнитивной и коммуникативной функции</p> <p>Владеть:</p> <p>- навыками восприятия информации о бизнес-модели предприятия для составления карты бизнес-процессов</p> <p>- навыком актуализации и аргументирования принимаемых решений в процессном управлении предприятием</p>
способностью разрабатывать оперативные планы работы первичных производственных подразделений (ПК-45);	<p>Знать:</p> <p>- принципы организации системы управления на предприятии на основе процессного подхода</p> <p>- функциональную модель бизнеса</p> <p>- процесс планирования работы производственных подразделений</p> <p>Уметь:</p> <p>- анализировать внешнюю и внутреннюю среду организации, выявлять ее ключевые элементы и оценивать их влияние на организацию</p> <p>- ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией процессного подхода в организации</p> <p>- составлять алгоритм бизнес-процессов в подразделениях предприятий ВТ</p> <p>Владеть:</p> <p>- навыком планирования бизнес-процессов</p> <p>- навыком составления алгоритма бизнес процесса</p> <p>- навыком разработки оперативных планов работы первичных производственных подразделений</p>

4 Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 академических часа.

Наименование	Всего часов	Семестр
		6
Общая трудоемкость дисциплины	144	144
Контактная работа, всего	66,5	66,5
лекции	6	6
практические занятия	6	6
семинары	-	-
лабораторные работы	-	-
курсовой проект (работа)	-	-
Самостоятельная работа студента	123	123
Промежуточная аттестация:	9	9
контактная работа	2,5	2,5
самостоятельная работа по подготовке к экзамену	6,5	6,5

5 Содержание дисциплины

5.1 Соотнесения тем дисциплины и формируемых компетенций

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции		Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОК-38	ПК-45		
Тема 1 Сущность и классификация операционных бизнес-процессов	28	+	+	ВК, Л, СРС	УО, Кр
Тема 2 Маркетинговые бизнес-процессы	26	+	+	Л, СРС	УО, Кр
Тема 3 Бизнес-процессы снабжения	24	+	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Кр
Тема 4 Производственные бизнес-процессы	26	+	+	ПЗ, СРС	УО, Кр
Тема 5 Бизнес-процессы сбыта	31	+	+	ПЗ, СРС	УО, Кр
Итого по дисциплине	135				
Промежуточная аттестация	9				
Всего по дисциплине	144				

Сокращения: Л – лекция, ПЗ – практическое занятие, СРС – самостоятельная работа студента, СЗ – ситуационная задача, ВК – входной контроль, УО – устный опрос, Кр – контрольная работа.

5.2 Темы дисциплины и виды занятий

Темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 1. Сущность и классификация операционных бизнес-процессов	2	2	–	–	24	–	28
Тема 2. Маркетинговые бизнес-процессы	1	1	–	–	24	–	26
Тема 3. Бизнес-процессы снабжения	1	1	–	–	22	–	24
Тема 4. Производственные бизнес-процессы	1	1	–	–	24	–	26
Тема 5. Бизнес-процессы сбыта	1	1	–	–	29	–	31
Итого по дисциплине	6	6	–	–	123	–	135
Промежуточная аттестация							9
Всего по дисциплине							144

Сокращения: С – семинар, КР – курсовая работа, ЛР – лабораторная работа.

5.3 Содержание дисциплины

Тема 1. Сущность и классификация операционных бизнес-процессов

Сущность, классификация и особенности функционирования организаций ВТ. Предприятия и организации гражданской авиации. Понятие и виды операционных бизнес-процессов. Виды внешних клиентов. Характеристики и уровни продукта авиатранспортного предприятия. Факторы прямого и косвенного воздействия, влияющие на операционные процессы. Виды предприятий авиационного бизнеса. Классификация бизнес моделей авиакомпаний и аэропортов. Сравнительный анализ функционального и процессного подходов к управлению. Окружение операционного бизнес-процесса. Особенности коммерческой эксплуатации воздушного транспорта. Виды первичных производственных подразделений ВТ. Виды планов на предприятии.

Тема 2. Маркетинговые бизнес-процессы

Значение маркетингового подхода для авиационного бизнеса. Функции подразделения маркетинга. Сущность маркетинговых процессов. Процесс маркетинговых исследований. Анализ конкурентного положения. Процесс сегментирования рынка. Сегментация рынка пассажирских авиаперевозок. Сегментации рынка грузовых авиаперевозок. Сегментация рынка аэропортовых услуг. Позиционирование компании и продукта на рынке авиатранспортных услуг. Процесс рекламной деятельности. Процессы «Паблик релейшн (PR)». Процесс разработки рекламного сообщения. Процесс бюджетирования и контроля маркетинга. Стратегия и план маркетинга.

Тема 3. Бизнес-процессы снабжения

Значение управления процессами поставки товаров и услуг. Функции подразделения снабжения. Целевые функции закупочной деятельности: стоимость, качество, сроки. Виды и методы определения потребности в покупаемой продукции: технико-экономические, экономико-математические, эвристические. Источники информации о предметах снабжения и поставщиках. Процесс и методы исследования рынка закупок. Виды поставщиков. Критерии и методы выбора поставщика. Формирование системы критериев выбора поставщиков. Принципы формирования базы поставщиков. Процесс выбора и оценки поставщиков. Балльно-рейтинговый метод и его разновидности. Технические и информационные провайдеры. Требования к покупаемой продукции. Процесс и принципы проведения тендера. Организация эффективного процесса снабжения. Совершенствование процесса работы с поставщиками. Основные аспекты лизинга. Планирование закупок.

Тема 4. Производственные бизнес-процессы

Особенность авиатранспортной продукции и специфика ее производства. Виды первичных производственных подразделений и их функции. Функции управления производством. Виды потребителей авиатранспортной продукции. Сущность и виды производственных процессов на предприятиях авиационного бизнеса (авиакомпания и аэропорты). Производственный процесс авиакомпании. Производственный процесс аэропорта. Планирование производственного процесса. Взаимодействия аэропорта и авиакомпании в условиях рынка и их объемные показатели работы. Отличие системы управления аэропортом от других производственных систем управления. Различные формы и виды договорных отношений. Различные формы и виды неавиационной деятельности в зарубежных и российских аэропортах. Управление неавиационной деятельностью. Показатели производственной работы ВТ. Показатели отраслевого качества и эффективности. Примерный процесс открытия регулярных полетов воздушных судов по новому маршруту.

Тема 5. Бизнес-процессы сбыта

Понятие и сущность сбыта. Функции подразделения сбыта. Значение сбытовых процессов на предприятиях ВТ. Критерии SMART в управлении продажами. Управление каналами распределения. Специфика продажи транспортной продукции, как услуг. Понятие, типы и функции каналов сбыта. Ширина и длина каналов сбыта. Взаимосвязь сбытовой деятельности и маркетинга. Стратегия «проталкивания» и «протаскивания». Процесс выбора посредников по сбыту. Оценка деятельности посредников. Каналы сбыта авиатранспортной продукции. Краткая характеристика применяемых на рынке ВТ автоматизированных систем управления, связанных с организацией сбыта. Мотивирование участников канала сбыта. Собственная сеть продаж. Особенности профессиональной деятельности сотрудников отдела продаж, выполняющих различные функциональные роли.

5.4 Практические занятия

Номер темы дисциплины	Тема практических занятий	Трудоемкость (часы)
1	Практическое занятие №1. Классификация операционных бизнес-процессов и внешних клиентов.	2
2	Практическое занятие №2. Процесс продвижения авиатранспортной продукции на рынок.	1
3	Практическое занятие №3. Принципы формирования базы поставщиков.	1
4	Практическое занятие №4. Функции управления производством.	1
5	Практическое занятие №5. Бизнес-процессы сбыта на воздушном транспорте.	1
	Итого по дисциплине	6

5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен

5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1	<p>1 Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме. Работа с основной и дополнительной литературой. [1, 3, 4, 6, 7, 8, 9]</p> <p>2 Составление развернутого плана-конспекта по основным вопросам практического занятия.</p> <p>3 Подготовка к устному опросу.</p> <p>4 Выполнение контрольной работы.</p>	24
2	<p>1 .Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме. Работа с основной и дополнительной литературой. [1, 3, 4, 6, 7, 8, 9]</p> <p>2 Составление развернутого плана-конспекта по основным вопросам практического занятия.</p> <p>3 Подготовка к устному опросу.</p> <p>4 Выполнение контрольной работы.</p>	24
3	<p>1 Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме. Работа с основной и дополнительной литературой. [1, 3, 4, 6, 7, 8, 9]</p> <p>2 Составление развернутого плана-конспекта по основным вопросам практического занятия.</p>	22

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	3 Подготовка к устному опросу. 4 Выполнение контрольной работы.	
4	1 Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме. Работа с основной и дополнительной литературой. [1, 3, 4, 5, 6, 7] 2 Составление развернутого плана-конспекта по основным вопросам практического занятия. 3 Подготовка к устному опросу. 4 Выполнение контрольной работы.	24
5	1 Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме. Работа с основной и дополнительной литературой. [1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9] 2 Составление развернутого плана-конспекта по основным вопросам практического занятия. 3 Подготовка к устному опросу. 4 Выполнение контрольной работы.	29
	Итого по дисциплине	123

5.7 Курсовые работы

Курсовые работы (проекты) учебным планом не предусмотрены.

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1 Громов, А. И. **Управление бизнес-процессами: современные методы** : монография / А. И. Громов, А. Фляйшман, В. Шмидт ; под ред. А. И. Громова. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 367 с. — (Серия : Актуальные монографии). — ISBN 978-5-534-03094-5. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/52486E50-6248-4DB6-9098-4B7224AF93B0/upravlenie-biznes-processami-sovremennye-metody>

2 **Экономика предприятия** : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. В. Колышкин [и др.] ; под ред. А. В. Колышкина, С. А. Смирнова. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 498 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-05066-0. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/F563B09F-8B0E-497A-9B33-FB60CD0C9D8E/ekonomika-predpriyatiya> свободный (дата обращения 08.12.2018).

3 Варзунов, А.В **Анализ и управление бизнес-процессами**: учебное пособие / А. В. Варзунов, Е. К. Торосян, Л. П. Сажнева. – СПб: Университет ИТМО, 2016. – 112 с. – [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://books.ifmo.ru/file/pdf/2017.pdf> , свободный (дата обращения 08.12.2018).

б) дополнительная литература

4 Фролов, Ю. В. **Стратегический менеджмент. Формирование стратегии и проектирование бизнес-процессов** : учебное пособие для бакалавриата и магистратуры / Ю. В. Фролов, Р. В. Серышев ; под ред. Ю. В. Фролова. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 154 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-09015-4. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/5B7DC58F-D519-4166-8637-3B04DCDD2648/strategicheskiy-menedzhment-formirovanie-strategii-i-proektirovanie-biznes-processov> свободный (дата обращения 08.12.2018).

5 Куприянов, Ю. В. **Модели и методы диагностики состояния бизнес-систем**: учебное пособие для вузов / Ю. В. Куприянов, Е. А. Кутлунин. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 128 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-08500-6. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/4912E2CC-A829-4821-960C-24756C6EB38B/modeli-i-metody-dagnostiki-sostoyaniya-biznes-sistem> свободный (дата обращения 08.12.2018).

6 Купрюхин, А. А. **Операционные бизнес-процессы на воздушном транспорте**: методические указания по изучению дисциплины и выполнению контрольной работы/ А.А. Купрюхин, И.А. Фомина. – СПб: Университета ГА, 2018. – 16 с. – [Электронный ресурс] – Режим доступа: https://spbguga.ru/files/2018/ZF/Method_materiali/Operat_bp_na_vt.pdf свободный (дата обращения 08.12.2018).

7 Риб, С.И. **Различные подходы к выделению и описанию бизнес-процессов** [Электронный ресурс] [Текст]/ С. И. Риб, И. В. Кремлева. – 2004. – Режим доступа: <http://www.betec.ru/index.php?id=06&sid=50>, свободный (дата обращения 08.12.2018).

8 Ковалев, С. М. **Технология структуризации и описания организации – шаг за шагом** [Электронный ресурс] [Текст]/ С. М. Ковалев, В. М. Ковалев. – 2004. – Режим доступа: <http://www.betec.ru/index.php?id=36&sid=03>, свободный (дата обращения 08.12.2018).

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

9 **Официальный сайт Федерального агентства воздушного транспорта** [Электронный ресурс]. Режим доступа <https://www.favt.ru/> свободный (дата обращения 08.12.2018).

10 **Официальный сайт ИКАО** [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://www.icao.int/Pages/default.aspx> , свободный (дата обращения 08.12.2018).

11 **IATA Economics** [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://www.iata.org/publications/economics/Pages/index.aspx#> свободный (дата обращения 08.12.2018).

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

12 **Федеральная служба государственной статистики.** [Электронный ресурс] : официальный сайт Федеральной службы государственной статистики. - Режим доступа : <http://www.gks.ru/> свободный (дата обращения 08.12.2018).

13 **Электронная библиотека Юрайт** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/> свободный (дата обращения 08.12.2018).

14 **Электронно-библиотечная система Лань** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/> свободный (дата обращения 08.12.2018).

7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения
Аудитория № 526 «Аудитория автоматизированных систем бронирования и продаж авиационных услуг»	- компьютер «Алкор» – 12 шт. - ноутбук HP – 1 шт, Itel core. - монитор LG - 11 шт. монитор Hyundai - 1 шт. - проводная мышь Lgitech (оснащены все компьютеры). - проектор «Mirsubishi» - 1 шт. - колонки (оснащены все компьютеры)	Windows XP Professional 082 RAMEC-VS Microsoft Windows Office Professional 2003 Kaspersky Anti-virus Тренировочные терминалы Amadeus Selling Platform Connect (договор LED5498) – 12 шт.
Аудитория № 535 «Лаборатория автоматизированного обучения»	- компьютер RAMEC – 13 шт. - проводная мышь Lgitech (оснащены все компьютеры). - монитор LG – 13 шт. - проектор «CANON» - 1 шт. - колонки (оснащены все компьютеры).	Windows XP Professional 082 RAMEC-VS Microsoft Windows Office Professional 2003 Kaspersky Anti-virus

8 Образовательные технологии и информационные технологии

Дисциплина предполагает использование следующих образовательных технологий:

1. Входной контроль проходит в форме устного опроса обучающегося. Входной контроль предназначен для выявления уровня освоения обучающимся компетенций, формирование которых было начато в рамках дисциплин, обеспечивающих данный курс.

2. Лекция как образовательная технология представляет собой устное, систематически последовательное изложение преподавателем учебного материала с целью организации целенаправленной познавательной деятельности студентов по овладению знаниями, умениями и навыками читаемой дисциплины. В лекции делается акцент на реализацию главных идей и направлений в изучении дисциплины, дается установка на последующую самостоятельную работу.

3. Практические занятия – это метод репродуктивного обучения, обеспечивающий связь теории и практики, содействующий выработке у студентов умений и навыков применения знаний, полученных на лекции и в ходе самостоятельной работы. Практические занятия как образовательная технология помогают студентам систематизировать, закрепить и углубить знания теоретического характера. На практических занятиях по дисциплине студенты обучаются выстраиванию эффективной коммуникации, навыкам групповой работы, приемам решения управленческих задач, а также овладевают умениями и навыками оценки принимаемых решений.

4. Самостоятельная работа студента проявляется в систематизации, планировании, контроле и регулировании его учебно-профессиональной деятельности, а также собственные познавательно-мыслительные действия без непосредственной помощи и руководства со стороны преподавателя. Основной целью самостоятельной работы студента является формирование навыка самостоятельного приобретения им знаний по некоторым несложным вопросам теоретического курса, закрепление и углубление полученных знаний, умений и навыков во время лекций и практических занятий. В процессе самостоятельной работы студент, используя перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», осваивает теоретический материал, осуществляет подготовку к практическим занятиям и выполняет другие виды заданий, указанных в п. 5.6.

В рамках изучения дисциплины предполагается использовать в качестве информационных технологий среду MS Office: Word 2007, Excel 2007, PowerPoint 2007.

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

Фонд оценочных средств дисциплины представляет собой комплекс методических и контрольных материалов, предназначенных для определения качества результатов обучения и уровня сформированности компетенций студентов в ходе освоения данной дисциплины. В свою очередь, задачами использования фонда оценочных средств являются осуществление, как текущего контроля успеваемости студентов, так и промежуточной аттестации в форме экзамена. В дисциплине используются следующие виды оценочных средств:

1. Устный опрос проводится на практическом занятии в течение 10-40 минут с целью контроля усвоения теоретического материала, излагаемого на

лекции.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в форме экзамена. Эта форма промежуточной аттестации позволяет оценить уровень освоения студентом компетенций за весь период изучения дисциплины. Экзамен предполагает устные ответы на 2 теоретических вопроса из перечня вопросов, вынесенных на промежуточную аттестацию и решение ситуационной задачи.

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

9.1 Балльно-рейтинговая оценка текущего контроля успеваемости и знаний студентов

Тема /вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	минимальное значение	максимальное значение		
Тема 1.				
Лекция №1	4	6		
Практическое занятие №1	6	10		
Тема 2.				
Лекция № 2	4	6		
Практическое занятие №2	6	10		
Тема 3.				
Лекция № 3	4	6		
Практическое занятие №3	6	10		
Тема 4.				
Лекция № 4	4	6		
Практическое занятие №4	6	10		
Итоги по дисциплине				

Тема /вид учебных занятий (оценочных)	Количество баллов		Срок контроля	Примечание
	5	6		
Своевременность выполнения заданий	5	6		
Итого по обязательным видам занятий	45	70		
Экзамен	15	30		
Всего по дисциплине	60	100		
Премияльные виды деятельности(для учета при определении рейтинга)				
Участие в конференции по темам дисциплины		10		
Научная публикация по темам дисциплины		10		
Итого дополнительно премияльных баллов		20		
Всего по дисциплине для рейтинга		120		
Всего по дисциплине	60	100		
Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку по 5-ти балльной «академической» шкале				
Количество баллов по БРС	Оценка (по 5-ти балльной «академической» шкале)			
90 и более	5 – «отлично»			
70÷89	4 – «хорошо»			
60÷69	3 – «удовлетворительно»			
менее 60	2 – «неудовлетворительно»			

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

Посещение лекционного и практического занятия оценивается в 4 и 6 баллов (соответственно), ведение конспекта на лекционных занятиях - плюс 2 балла, правильные ответы в устном опросе - плюс 2 балл, правильные ответы в письменном опросе - плюс 2 балл, правильное решение задачи - плюс 2 балла.

9.3 Темы курсовых работ

Написание курсовых работ (проектов) учебным планом не предусмотрено.

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

1. Целевое назначение и основные задачи деятельности аэропортов
2. Классификация аэродромов.
3. Классификация аэропортов.
4. Виды аэропортовой деятельности.
5. Требования, предъявляемые к оператору аэродрома гражданской авиации.
6. Понятие бизнес-единица, назовите бизнес-единицы известного вам авиапредприятия.
7. Функциональное распределение работ по коммерческой деятельности в типовой модели авиабизнеса.
8. Производственная программа авиакомпании.
9. Состав постоянных расходов авиакомпании.
10. Прямые эксплуатационные расходы авиакомпании.

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

Критерии	Этапы формирования компетенции	Показатели оценивания компетенций
<i>Обладает способностью проводить доказательства утверждений как составляющей когнитивной и коммуникативной функции (ОК-38)</i>		
Знает:	1 этап формирования	- сущность понятия бизнес-процесса - критерии классификации бизнес-процессов - состав и сущности бизнес-модели предприятия
	2 этап формирования	- понятийно-категориальный аппарат дисциплины - категории бизнес-процессов
Умеет	1 этап формирования	- собирать и анализировать информацию о бизнес-процессах протекающих на предприятии - критически оценивать свои достоинства и недостатки, наметить пути и выбрать средства развития достоинств и устранения недостатков
	2 этап формирования	- проводить доказательства утверждений как составляющей когнитивной и коммуникативной функции

Критерии	Этапы формирования компетенции	Показатели оценивания компетенций
Владеет	1 этап формирования	- навыками восприятия информации о бизнес-модели предприятия для составления карты бизнес-процессов
	2 этап формирования	- навыком актуализирования и аргументирования принимаемых решений в процессном управлении предприятием
<i>Способность разрабатывать оперативные планы работы первичных производственных подразделений (ПК-45)</i>		
Знает:	1 этап формирования	- принципы организации системы управления на предприятии на основе процессного подхода
	2 этап формирования	- функциональную модель бизнеса - процесс планирования работы производственных подразделений
Умеет	1 этап формирования	- анализировать внешнюю и внутреннюю среду организации, выявлять ее ключевые элементы и оценивать их влияние на организацию
	2 этап формирования	- ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией процессного подхода в организации - составлять алгоритм бизнес-процессов в подразделениях предприятий ВТ
Владеет	1 этап формирования	- навыком планирования бизнес-процессов - навыком составления алгоритма бизнес процесса
	2 этап формирования	- навыком разработки оперативных планов работы первичных производственных подразделений

Шкалы оценивания сформированности компетенций для промежуточной аттестации в форме экзамена приведены ниже.

1 Максимальное количество баллов за экзамен – 30. Минимальное количество баллов («экзамен сдан») – 15 баллов (не менее 5 баллов за каждый вопрос и задачу).

2 При наборе менее 15 баллов – экзамен не сдан по причине недостаточного уровня знаний.

3 Оценка выставляется как сумма набранных баллов за ответы на вопросы билета и за решение задачи.

4 Ответ на устный опрос оценивается следующим образом:

– 1 балл: отсутствие продемонстрированных знаний и компетенций в рамках 1 балл: студент дает неправильный ответ на вопрос, не демонстрирует знаний, умений и навыков, соответствующих формируемым в процессе освоения дисциплины компетенциям;

– 2 балла: ответ студента на вопрос неудовлетворителен, студент демонстрирует фрагментарные знания в рамках формируемых компетенций, незнание лекционного материала;

– 3 балла: ответ студента на вопрос неудовлетворителен, требуется значительное количество наводящих вопросов, студент не может воспроизвести и объяснить основные положения вопроса, демонстрирует слабые знания лекционного материала;

– 4 балла: студент демонстрирует минимальные знания основных положений вопроса в пределах лекционного материала;

– 5 баллов: студент демонстрирует знания основных положений вопроса, логически верно излагает свои мысли, показывает основы умений использования эти знания, пытаясь объяснить их на конкретных примерах;

– 6 баллов: студент демонстрирует систематизированные знания основных положений вопроса, логически верно и грамотно излагает свои мысли, ориентируется в его проблематике, показывает умения использовать эти знания, описывая различные существующие в науке точки зрения на проблему и приводя конкретные примеры;

– 7 баллов: студент демонстрирует достаточно полные и систематизированные знания, логически верно и грамотно излагает свои мысли, четко описывает проблематику вопроса, ориентируется во всех темах дисциплины, показывает умения и навыки использовать эти знания, обосновывая свою точку зрения на проблему и приводя конкретные примеры;

– 8 баллов: студент демонстрирует полные и систематизированные знания, логически верно и грамотно излагает свои мысли, четко описывает проблематику вопроса, хорошо ориентируется во всех темах дисциплины, показывает умения и навыки использования этих знаний, делая выводы, приводя существующие в науке точки зрения, сравнивая их сильные и слабые стороны, обосновывая свою точку зрения, приводя конкретные примеры;

– 9 баллов: студент демонстрирует полные и систематизированные знания, логически верно и грамотно излагает свои мысли, четко описывает проблематику вопроса, хорошо ориентируется во всех темах дисциплины, показывает умения и навыки использования этих знаний, делая выводы, пытаясь самостоятельно решать выявленные проблемы, приводя конкретные примеры;

– 10 баллов: студент демонстрирует полные и систематизированные знания, логически верно и грамотно излагает свои мысли, четко описывает проблематику вопроса, хорошо ориентируется во всех темах дисциплины, использует для ответа знания, полученные в других дисциплинах, а также и информацию из источников, не указанных в курсе данной дисциплины, показывает умения и навыки использования этих знаний, делая выводы,

пытаясь самостоятельно и творчески решать выявленные проблемы, приводя конкретные примеры

5 Решение ситуационной задачи оценивается следующим образом:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

9.6.1 Примерный перечень контрольных вопросов для проведения устного опроса

- 1 1. Дайте определение термину «операционный бизнес процесс» и опишите их категории и содержание.
- 2 2. Опишите внешних клиентов операционных бизнес-процессов в аэропортах и авиакомпаниях.
- 3 3. Перечислите виды предприятий воздушного транспорта.
- 4 4. Дайте определение термину «авиакомпания» и опишите виды бизнес моделей авиаперевозчиков.
- 5 5. Дайте определение терминам «аэродром, аэропорт и главный оператор», опишите типы аэропортов.
- 6 6. Объясните суть понятий «узловой аэропорт и хаб».
- 7 7. Объясните достоинства и недостатки воздушного транспорта.
- 8 8. Дайте определение и объясните термины «маркетинг, инструменты маркетинга», изложите особенности маркетинга на предприятиях ВТ.
- 9 9. Опишите основные маркетинговые процессы на предприятиях ВТ.
- 10 Перечислите факторы влияющие на размер маркетингового бюджета и методы определения величины бюджета.
- 11 Опишите методы оценки эффективности затрат на продвижение.
- 12 Дайте определение и объясните термины «сегментирование, целевая аудитория, рыночная ниша и позиционирование».
- 13 Охарактеризуйте направления анализа и опишите формы представления результатов аналитического исследования.
- 14 Охарактеризуйте методологию маркетингового анализа и опишите методы исследования (анализа) информации.
- 15 Опишите типы стратегий охвата рынка. Опишите процесс анализа и сегментирования рынка
- 16 Дайте определение терминам «продукт, товар и услуга». Приведите характеристики авиатранспортных услуг.
- 17 Опишите концепцию мультиатрибутивной модели продукта Т. Левитта.
- 18 Перечислите среды прямого и косвенного воздействия, влияющие на деятельность авиапредприятия.
- 19 Дайте определение терминам «авиакомпания и аэропорт» и определите их роли производственных бизнес-процессах.
- 20 Опишите функции аэропорта и соответствующие им производственные комплексы.
- 21 Опишите функции авиакомпании и соответствующие им производственные комплексы.
- 22 Опишите основные аэропортовые услуги по наземному обслуживанию авиаперевозок (с выделением авиационной и неавиационной

детальности), охарактеризуйте взаимодействие между аэропортом и авиакомпанией с указанием на их исполнителей (или поставщиков).

23 Опишите основные объёмные показатели работы аэропорта и авиакомпании.

24 Дайте определение термину «производственный бизнес-процесс».

25 Опишите виды авиационных и аэропортовых работ.

26 Дайте определение и объясните суть термина «управление производством».

27 Перечислите виды и показатели транспортной продукции.

28 Опишите значение сбытовых процессов на предприятиях ВТ.

29 Опишите процесс выбора посредников по сбыту.

30 Опишите плюсы и минусы сотрудничества со сбытовыми посредниками.

31 Опишите критерии подбора сбытового агента и критерии оценки его деятельности.

32 Объясните стратегии привлечения посредников.

33 Дайте определение термину «канал сбыта», опишите типы и функции каналов сбыта.

34 Опишите типичные проблемы возникающие при создании системы продаже перевозок.

35 Перечислите существующие системы взаиморасчетов на воздушном транспорте.

36 Опишите значение управления процессами поставки товаров и услуг.

37 Перечислите роли поставщиков в процессе производства.

38 Перечислите принципы формирования базы поставщиков.

39 Изобразите процесс выбора поставщиков.

40 Перечислите методы работы с поставщиками и их контроля.

9.6.4 Примерный перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации в форме экзамена

1 Дайте определение термину «операционный бизнес процесс» и опишите их категории и содержание.

2 Опишите внешних клиентов операционных бизнес-процессов в аэропортах и авиакомпаниях.

3 Перечислите виды предприятий воздушного транспорта. Объясните достоинства и недостатки воздушного транспорта.

4 Дайте определение термину «авиакомпания» и опишите виды бизнес моделей авиаперевозчиков.

5 Дайте определение терминам «аэродром, аэропорт и главный оператор», опишите типы аэропортов. Объясните суть понятий «узловой аэропорт и хаб».

6 Дайте определение и объясните термины «маркетинг, инструменты маркетинга», изложите особенности маркетинга на предприятиях ВТ.

- 7 Опишите основные маркетинговые процессы на предприятиях ВТ.
- 8 Перечислите факторы влияющие на размер маркетингового бюджета и методы определения величины бюджета.
- 9 Опишите методы оценки эффективности затрат на продвижение.
- 10 Дайте определение и объясните термины «сегментирование, целевая аудитория, рыночная ниша и позиционирование».
- 11 Охарактеризуйте направления анализа и опишите формы представления результатов аналитического исследования.
- 12 Охарактеризуйте методологию маркетингового анализа и опишите методы исследования (анализа) информации.
- 13 Опишите типы стратегий охвата рынка.
- 14 Опишите процесс анализа и сегментирования рынка
- 15 Дайте определение терминам «продукт, товар и услуга». Приведите характеристики авиатранспортных услуг.
- 16 Опишите концепцию мультиатрибутивной модели продукта Т. Левитта.
- 17 Перечислите среды прямого и косвенного воздействия, влияющие на деятельность авиапредприятия.
- 18 Дайте определение терминам «авиакомпания и аэропорт» и определите их роли производственных бизнес-процессах.
- 19 Опишите функции аэропорта и соответствующие им производственные комплексы.
- 20 Опишите функции авиакомпании и соответствующие им производственные комплексы.
- 21 Опишите основные аэропортовые услуги по наземному обслуживанию авиаперевозок (с выделением авиационной и неавиационной детальности), охарактеризуйте взаимодействие между аэропортом и авиакомпанией с указанием на их исполнителей (или поставщиков).
- 22 Опишите основные объёмные показатели работы аэропорта и авиакомпании.
- 23 Дайте определение термину «производственный бизнес-процесс» . Дайте определение и объясните суть термина «Управление производством».
- 24 Опишите виды авиационных и аэропортовых работ.
- 25 Перечислите виды и показатели транспортной продукции.
- 26 Опишите значение сбытовых процессов на предприятиях ВТ. Опишите процесс выбора посредников по сбыту. Опишите плюсы и минусы сотрудничества со сбытовыми посредниками.
- 27 Опишите критерии подбора сбытового агента и критерии оценки его деятельности. Объясните стратегии привлечения посредников.
- 28 Дайте определение термину «канал сбыта», опишите типы и функции каналов сбыта. Опишите типичные проблемы возникающие при создании системы продаже перевозок.
- 29 Перечислите существующие системы взаиморасчетов на воздушном транспорте.

30 Опишите значение управления процессами поставки товаров и услуг. Перечислите роли поставщиков в процессе производства.

31 Перечислите принципы формирования базы поставщиков. Изобразите процесс выбора поставщиков.

32 Дайте определение термину «тендер», опишите его виды и изобразите процесс организации тендера.

33 Перечислите методы работы с поставщиками и их контроля.

34 Перечислите принципы Исикавы по организации взаимоотношений между заказчиком и поставщиком.

9.6.5 Примерные ситуационные задачи для промежуточной аттестации в форме экзамена

1 Опишите в виде блок-схемы одного из операционных бизнес-процессов на выбранном авиапредприятии, по следующему регламенту:






а) подберите название процесса (определив первый и последний шаги процесса);

б) сформулируйте цель процесса;

с) определите вход (информацию, материалы и т.п., необходимые для успешного выполнения процесса) и выход (то есть то, что должно быть получено в результате);

д) определите шаги процесса (в пределах 7–9 шагов);

Обозначения, используемые на блок-схеме процесса:

<i>Символ</i>	<i>Обозначаемое понятие</i>
	Начало и конец процесса. Может использоваться как овал, так и круг.
	Прямоугольник с прямыми или скругленными углами – операция процесса.
	Ромб – оператор ветвления. Им обозначают операции, в ходе которых нужно сделать выбор, после которого возможно 2 сценария дальнейшего хода процесса.
	Треугольник – этап временного ожидания-складирования
	Стрелка указывает направление хода процесса. Также может использоваться для обозначения межоперационных потоков. В

этом случае на стрелке помещают надпись – название объекта, передаваемого от одной операции к другой.



Параллелограмм – обозначение любого объекта (материального или информационного).



Прямоугольник с неровной стороной обозначает документ или информацию.

2 Проведите анализ одного из операционных процессов, модель которого была описана на лекциях. В ходе анализа необходимо:

- a) определить требования клиентов к выходу процесса;
- b) установить критерии, по которым следует определять эффективность процесса;
- c) выявить измерители эффективности и производительности процесса;
- d) выявить сильные и слабые стороны существующего процесса;
- e) измерить эффективность процесса.

3. Изучите пример постановки проблем, разрешение которых требует проведения реинжиниринга бизнес-процессов, и самостоятельно составьте «Директиву на проведение реинжиниринга» для авиакомпании, занимающейся перевозкой пассажиров (по выбору студента). Директива должна быть составлена в профессиональных и должна объяснить ситуацию, в которой находится компания, а также объяснить следующие моменты:

- a) окружение компании:
 - Кто является клиентами и конкурентами компании?
 - Как окружение изменяется в настоящий момент?
- b) ожидания клиентов:
 - Почему компания должна удовлетворять нужды клиентов иначе, чем сейчас?
- c) увеличение конкуренции:
 - Как конкуренты удовлетворяют нужды клиентов?
- d) трудности бизнеса компании:
 - Что делается неправильно?
 - Почему это делается таким образом?
- e) диагноз компании:
- f) Почему компания должна фундаментально переосмыслить методы работы и радикально изменить ее операции?
- g) риск, вызванный сохранением существующего положения:
 - Каковы последствия не проведения реинжиниринга?

10 Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

Изучение дисциплины организуется в виде лекций, практических занятий и самостоятельной работы. Продолжительность изучения дисциплины – один семестр. Уровень и качество знаний обучающихся оцениваются по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде экзамена.

Приступая к изучению дисциплины, студенту необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий и списком рекомендованной литературы. Студенту следует уяснить, что уровень и глубина усвоения дисциплины зависят от его активной и систематической работы на лекциях и практических занятиях. В этом процессе важное значение имеет самостоятельная работа, направленная на вовлечение студента в самостоятельную познавательную деятельность с целью формирования самостоятельности мышления, способностей к профессиональному саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации в современных условиях социально-экономического развития. На первом занятии преподаватель проводит входной контроль в форме устного опроса по вопросам дисциплин, на которых базируется дисциплина «Операционные бизнес-процессы на воздушном транспорте» (п. 2 и п. 9.4).

Основными видами аудиторной работы студентов являются лекции и практические занятия (п. 5.1-5.4). В ходе лекции преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия, а также соответствующие теоретические и практические проблемы, дает задания и рекомендации для практических занятий, а также указания по выполнению обучающимся самостоятельной работы.

Значимым фактором полноценной и плодотворной работы обучающегося на лекции является культура ведения конспекта. Слушая лекцию, студент должен выделять и фиксировать ее ключевые моменты, записывая их более четко и выделяя каким-либо способом из общего текста.

Студент должен применять какую-либо удобную систему сокращений и условных обозначений (из известных или выработанных самостоятельно).

Конспект лекции предпочтительно писать в одной тетради, а не на отдельных листках, которые потом могут затеряться. Рекомендуется в конспекте лекций оставлять свободные места или поля, например, для того, чтобы была возможность записи необходимой информации при работе над материалами лекций.

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

Практические занятия по дисциплине проводятся в соответствии с п. 5.4. Цели практических занятий: закрепить теоретические знания, полученные студентом на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы; приобрести начальные практические умения и навыки в сфере операционных бизнес-процессов на воздушном транспорте. Темы практических занятий заранее сообщаются обучающимся для того, чтобы они имели возможность подготовиться и проработать соответствующие теоретические вопросы дисциплины.

По итогам лекций и практических занятий преподаватель выставляет полученные обучающимся баллы, согласно п. 9.1 и п. 9.2. Отсутствие студента на занятиях или его неактивное участие в них может быть компенсировано самостоятельным выполнением дополнительных заданий и представлением их на проверку преподавателю в установленные им сроки.

Целью самостоятельной работы студента при изучении данной дисциплины является выработка ими навыков работы с нормативно-правовыми актами, научной и учебной литературой, другими источниками, материалами экономической и управленческой практики, а также развитие у обучающихся устойчивых способностей к самостоятельному (без помощи преподавателя) изучению и обработке полученной информации.

Систематичность занятий предполагает равномерное, в соответствии с пп. 5.2, 5.3, 5.4 и 5.6, распределение объема работы в течение всего предусмотренного учебным планом срока овладения дисциплиной. Такой подход позволяет избежать дефицита времени, перегрузок, спешки и т. п. в завершающий период изучения дисциплины. Последовательность работы означает преемственность и логику в овладении знаниями по дисциплине. Данный принцип изначально заложен в учебном плане при определении очередности изучения дисциплин. Аналогичный подход применяется при определении последовательности в изучении тем дисциплины.


Перечень вопросов и типовые ситуационные задачи для проведения промежуточной аттестации по дисциплине в форме экзамена приведен в п. 9.6.

Рабочая программа дисциплины «Операционные бизнес-процессы на воздушном транспорте» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 25.03.03 «Аэронавигация».

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры №28 «Коммерческая деятельность» «11» февраля 2019 года, протокол № 7.

Разработчики:

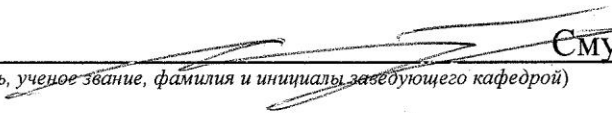
к.э.н.


(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы разработчиков)

А.А. Купрюхин

заведующий кафедрой №28 «Коммерческая деятельность»

д.т.н., профессор


(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы заведующего кафедрой)

Смуров М.Ю.

Программа согласована:

Руководитель ОПОП

к.э.н., доцент


(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы руководителя ОПОП)

Фомина И. А.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методического совета Университета «16» апреля 2019г., протокол № 6.