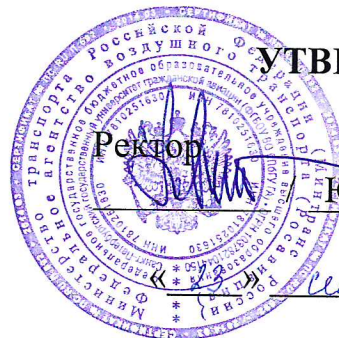




**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА
(РОСАВИАЦИЯ)
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ»**



УТВЕРЖДАЮ

Ректор

Ю.Ю. Михальчевский

сентябрь 2021 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ОРГАНИЗАЦИЯ И ПЛАНИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА ОКАЗАНИЯ
СЕРВИСНЫХ УСЛУГ НА ТРАНСПОРТЕ**

Направление подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность программы (профиль)
Сервис в сфере транспорта

Квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения

заочная

Санкт-Петербург

2021

1 Цели освоения 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 студентов 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 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 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 современными информационными технологиями для решения задач профессиональной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте;

– 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;

– 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.

2 Место дисциплины в структуре ОПОП 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, полученных при изучении дисциплины: «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», «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 на 3 курсе.

3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
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
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-8	Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности
ИД ¹ _{ОПК-8}	Понимает сущность и принципы работы современных

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
	информационных технологий
ИД ² _{ОПК-8}	Использует современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности
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

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
	на транспорте, принимать решения об управлении 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:

– 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 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});

- сущность и принципы работы современных информационных технологий в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД¹_{ОПК-8}); современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД²_{ОПК-8});

– 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 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 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 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}); 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 принципы работы современных информационных технологий в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД¹_{ОПК-8}); применять современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД²_{ОПК-8});

– 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 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_{КК-2});

– 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 принципы работы современных информационных технологий в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД¹_{ОПК-8}); способностью применять современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте в зависимости от механизма планирования

производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД²_{ОПК-8});

– 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}).

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 216 академических часа.

Наименование	Всего часов	Курс
		3
Общая трудоемкость дисциплины	216	216
Контактная работа:	22,5	22,5
лекции	10	10
практические занятия	10	10
семинары	—	—
лабораторные работы	—	—
курсовая работа (проект)	—	—
Самостоятельная работа студента	187	187
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
		УК-2	ОПК-4	ОПК-5	ОПК-8	ПК-1	ПК-2	ПК-3	ПК-4	ПК-5		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Тема 1. Организация и управление процессом оказания услуг	9	+	+	+	-	+	+	+	+	+	ВК, Л, СРС	УО
Тема 2. Основные принципы организации процесса оказания услуг и обслуживания на предприятиях сферы сервиса на транспорте	7	+	+	+	-	+	+	+	+	+	СРС	УО
Тема 3. Производственная структура предприятия сервиса на транспорте и типы производства в обслуживании	7	+	+	+	-	+	+	+	+	+	СРС	УО
Тема 4. Организация производственной инфраструктуры предприятия сферы сервиса на транспорте	7	+	+	+	+	+	+	+	+	+	СРС	УО
Тема 5. Организация обеспечения качества услуг на предприятиях сервиса на транспорте	11	+	+	+	-	+	+	+	+	+	Л, СРС	УО
Тема 6. Конкуренция на современном рынке услуг	7	+	+	+	-	+	+	+	+	+	СРС	УО
Тема 7. Конкурентоспособность предприятия сервиса на транспорте	12	+	+	+	-	+	+	+	+	+	ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 8. Риски предприятия сервиса на транспорте	9	+	+	+	-	+	+	+	+	+	Л, СРС	УО

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Тема 9. Трудовые ресурсы предприятия сервиса, организация, производительность и оплата труда работников предприятия сервиса на транспорте	7	+	+	+	-	-	+	+	+	+	СРС	УО
Тема 10. Основы планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте	7	+	+	+	-	-	+	+	+	+	СРС	УО
Тема 11. Основы внутрифирменного планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте	9	+	+	+	-	-	+	+	+	+	Л, СРС	УО
Тема 12. Планирование маркетинга на предприятии сервиса на транспорте	7	+	+	+	-	-	+	+	+	+	СРС	УО
Тема 13. Планирование продвижения услуг и рекламной компании на предприятии сервиса на транспорте	7	+	+	+	-	-	+	+	+	+	СРС	УО
Тема 14. Планирование инвестиционной деятельности предприятия сервиса на транспорте	7	+	+	+	-	-	+	+	+	+	СРС	УО
Тема 15. Планирование объема производства и реализации услуг на предприятии сервиса на транспорте	12	+	+	+	-	-	+	+	+	+	ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 16. Планирование материально-технического обеспечения на предприятии сервиса на транспорте	7	+	+	+	-	-	+	+	+	+	СРС	УО

Тема 17. Планирование потребности в персонале и средств на оплату труда на предприятии сервиса на транспорте	7	+	+	+	-	-	+	+	+	+	СРС	УО
Тема 18. Планирование издержек предприятия сервиса на транспорте	9	+	+	+	-	-	+	+	+	+	Л, СРС	УО
Тема 19. Планирование прибыли и рентабельности предприятия сервиса на транспорте	12	+	+	+	-	+	+	+	+	+	ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 20. Содержание и организация бизнес-планирования на предприятии сервиса на транспорте	7	+	+	+	-	+	+	+	+	+	СРС	УО
Тема 21. Научно-техническое планирование на предприятии сервиса на транспорте	7	+	+	+	-	+	+	+	+	+	СРС	УО
Тема 22. Финансовый план предприятия сервиса на транспорте	19	+	+	+	-	+	+	+	+	+	ПЗ, КС, СРС	УО, Сщ
Тема 23. Основы бюджетного планирования на предприятии сервиса на транспорте	7	+	+	+	-	+	+	+	+	+	СРС	УО
Тема 24. Основы организации безопасного оказания услуг на предприятиях сервиса в транспортной сфере	7	+	+	+	-	+	+	+	+	+	СРС	УО
Итого по дисциплине	207											
Промежуточная аттестация	9											
Всего по дисциплине	216											

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

5.2 Темы дисциплины и виды занятий

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 1. Организация и управление процессом оказания услуг	2	—	—	—	7	—	9
Тема 2. Основные принципы организации процесса оказания услуг и обслуживания на предприятиях сферы сервиса на транспорте	—	—	—	—	7	—	7
Тема 3. Производственная структура предприятия сервиса на транспорте и типы производства в обслуживании	—	—	—	—	7	—	7
Тема 4. Организация производственной инфраструктуры предприятия сферы сервиса на транспорте	—	—	—	—	7	—	7
Тема 5. Организация обеспечения качества услуг на предприятиях сервиса на транспорте	2	—	—	—	9	—	11
Тема 6. Конкуренция на современном рынке услуг	—	—	—	—	7	—	7
Тема 7. Конкурентоспособность предприятия сервиса на транспорте	—	2	—	—	10	—	12
Тема 8. Риски предприятия сервиса на транспорте	2	—	—	—	7	—	9
Тема 9. Трудовые ресурсы предприятия сервиса, организация, производительность и оплата труда работников предприятия сервиса на транспорте	—	—	—	—	7	—	7
Тема 10. Основы планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте	—	—	—	—	7	—	7
Тема 11. Основы внутрифирменного планирования деятельности предприятия сервиса на	2	—	—	—	7	—	9

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
транспорте							
Тема 12. Планирование маркетинга на предприятии сервиса на транспорте	—	—	—	—	7	—	7
Тема 13. Планирование продвижения услуг и рекламной компании на предприятии сервиса на транспорте	—	—	—	—	7	—	7
Тема 14. Планирование инвестиционной деятельности предприятия сервиса на транспорте	—	—	—	—	7	—	7
Тема 15. Планирование объема производства и реализации услуг на предприятии сервиса на транспорте	—	2	—	—	10	—	12
Тема 16. Планирование материально-технического обеспечения на предприятии сервиса на транспорте	—	—	—	—	7	—	7
Тема 17. Планирование потребности в персонале и средств на оплату труда на предприятии сервиса на транспорте	—	—	—	—	7	—	7
Тема 18. Планирование издержек предприятия сервиса на транспорте	2	—	—	—	7	—	9
Тема 19. Планирование прибыли и рентабельности предприятия сервиса на транспорте	—	2	—	—	10	—	12
Тема 20. Содержание и организация бизнес-планирования на предприятии сервиса на транспорте	—	—	—	—	7	—	7
Тема 21. Научно-техническое планирование на предприятии сервиса на транспорте	—	—	—	—	7	—	7
Тема 22. Финансовый план предприятия сервиса на транспорте	—	4	—	—	15	—	19

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
транспорте							
Тема 23. Основы бюджетного планирования на предприятии сервиса на транспорте	—	—	—	—	7	—	7
Тема 24. Основы организации безопасного оказания услуг на предприятиях сервиса в транспортной сфере	—	—	—	—	7	—	7
Итого за курс 3	10	10	—	—	187	—	207
Промежуточная аттестация в форме экзамена							9
Итого по дисциплине							216

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

5.3 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 студентов. 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).

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 (для самостоятельного изучения). Предприятие сервиса на транспорте как субъект и объект предпринимательской деятельности (для самостоятельного изучения). Особенности функционирования предпринимательства в сфере услуг на транспорте (для самостоятельного изучения). 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).

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 (для самостоятельного изучения). Жизненный цикл предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения).

изучения). Внешняя и внутренняя среда предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). 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).

Тема 4. Организация производственной инфраструктуры предприятия сферы сервиса на транспорте

Понятие, состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Организация ремонтного хозяйства на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные формы организации ремонта оборудования предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). 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). 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). Сущность и принципы работы современных информационных технологий в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (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

компания 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 6. Конкуренция на современном рынке услуг

Сущность и формы конкуренции на современном рынке (для самостоятельного изучения). Совершенная и несовершенная, ценовая и неценовая, добросовестная и недобросовестная конкуренция (для самостоятельного изучения). Способы борьбы с недобросовестной конкуренцией на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Модель анализа 5 сил конкуренции М. Портера (для самостоятельного изучения). Конкуренция на рынке услуг на предприятиях сервиса на транспорте и ее основные составляющие (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 7. Конкурентоспособность предприятия сервиса на транспорте

Конкурентоспособность предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Конкурентный статус и конкурентные преимущества на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные методики оценки конкурентоспособности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). 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).

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).

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 (для самостоятельного изучения). Текучесть кадров на предприятиях сервиса на транспорте и способы ее сокращения (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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). 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 10. Основы планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте

Понятие и содержание планирования (для самостоятельного изучения). Функции и принципы планирования хозяйственной деятельности предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные методы планирования на предприятиях сервиса на транспорте: балансовый, нормативный и программно-целевой методы (для самостоятельного изучения). 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).

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).

Тема 12. Планирование маркетинга на предприятии сервиса на транспорте

Характеристика и показатели плана маркетинга в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Структура и порядок разработки плана маркетинга в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). 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).

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

Виды, сущность и функции рекламы (для самостоятельного изучения). Рекламная кампания на предприятиях сферы сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Три типа целей рекламной кампании: экономические (коммерческие), имиджевые и социальные (для самостоятельного изучения). 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).

Тема 14. Планирование инвестиционной деятельности предприятия сервиса на транспорте

Понятие инноваций и инновационной деятельности в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). 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) (для самостоятельного изучения). 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 (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 15. Планирование объема производства и реализации услуг на предприятии сервиса на транспорте

План реализации услуг (для самостоятельного изучения). Определение соотношений между предоставленными или оказываемыми услугами и новыми (вводимыми) видами услуг, работ, на основе потребностей покупателя и развития научно-технического прогресса (для самостоятельного изучения). Планирование объемов реализации услуг, работ, продукции по различным формам обслуживания (для самостоятельного изучения). 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).

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

Особенности планирования материально-технического обеспечения на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). 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).

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 (для самостоятельного изучения). Структура персонала по оказанию сервисных услуг авиапредприятия (для самостоятельного изучения). Явочный, списочный, среднесписочный состав на предприятиях сервиса в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). 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).

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 (для самостоятельного изучения). Прибыль и издержки фирмы в сфере сервисного обслуживания на транспорте: выручка и прибыль (для самостоятельного изучения). Рентабельность (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Понятие, цель, задачи и особенности составления бизнес-плана предприятия сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Функции бизнес-плана на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). 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). 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 (для самостоятельного изучения). Виды планирования и прогнозирования НТР (для самостоятельного изучения). Методы планирования и прогнозирования НТР (для самостоятельного изучения). 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).

Тема 22. Финансовый план предприятия сервиса на транспорте

Резюме бизнес-плана на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). План маркетинга на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Производственный план на предприятиях сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). 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).

Тема 23. Основы бюджетного планирования на предприятии сервиса на транспорте

Основы бюджетного планирования на предприятиях сферы сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы планирования бюджета (для самостоятельного изучения). Субъекты бюджетного планирования на предприятиях сферы сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). 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 (для самостоятельного изучения). Основные угрозы и риски на предприятиях сервиса в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Виды безопасности на предприятиях сервиса в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). 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).

5.4 Практические занятия

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
7	Практическое занятие № 1. «Конкурентоспособность предприятия сервиса на транспорте»	2
15	Практическое занятие № 2. «Планирование объемов реализации услуг»	2
19	Практическое занятие № 3. «Прибыль и издержки фирмы в сфере сервисного обслуживания на транспорте»	2
22	Практическое занятие № 4. «Резюме бизнес-плана на предприятиях сервиса на транспорте»	2
22	Практическое занятие № 5. «Производственный план на предприятиях сервиса на транспорте» Подготовка к круглому столу	2
Итого по дисциплине		10

5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

5.6 Самостоятельная работа

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.	7

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
2	<p>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 [1-13].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p>	7
3	<p>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].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p>	7
4	<p>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].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p>	7
5	<p>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].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p>	9
6	<p>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].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p>	7
7	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Конкурентоспособность предприятия сервиса на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки</p>	10

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	<p>[1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.</p>	
8	<p>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.</p>	7
9	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Трудовые ресурсы предприятия сервиса, организация, производительность и оплата труда работников предприятия сервиса на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-13]. 2. Подготовка к устному опросу.</p>	7
10	<p>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.</p>	7
11	<p>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.</p>	7
12	<p>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.</p>	7

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
13	<p>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].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p>	7
14	<p>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].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p>	7
15	<p>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 [1-13].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	10
16	<p>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].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p>	7
17	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Планирование потребности в персонале и средств на оплату труда на предприятии сервиса на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-13].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p>	7

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
18	<p>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].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p>	7
19	<p>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].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	10
20	<p>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].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p>	7
21	<p>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].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p>	7
22	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Финансовый план предприятия сервиса на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-13].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к круглому столу.</p>	15

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
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.	7
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.	7
Итого по дисциплине		187

5.7 Курсовые работы

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

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

2 **Организация и планирование 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.

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

б) дополнительная литература:

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

5 **Хозяйственный механизм авиатранспортных предприятий**: учеб. пособ. для вузов. Допущ. УМО [Текст] . Ч.1: Авиакомпании / Маслаков

В.П., ред. - СПб.: Питер, 2015. – 368 с. - ISBN 978-5-496-00709-2. Количество экземпляров 107.

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

6 **Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.gks.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.02.2019).

7 **Официальный сайт Министерства финансов РФ** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.minfin.ru/ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.02.2019).

8 **Официальный сайт Федеральной налоговой службы** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.nalog.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.02.2019).

9 **Официальный сайт Федеральной антимонопольной службы** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.fas.gov.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.02.2019).

10 **Официальный сайт журнала «Вопросы экономики»** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.vopreco.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.02.2019).

11 **Официальный сайт национального исследовательского университета Высшая школа экономики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.hse.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.02.2019).

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

12 **Библиотека СПбГУ ГА** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.02.2019).

13 **Российская национальная библиотека** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.nlr.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.02.2019)

7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

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

Компьютеры с выходом в интернет (ауд. 322, 105, 400).

Мультимедийный проектор, экран (ауд. 319).

8 Образовательные и информационные технологии

В процессе преподавания дисциплины «Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте» используются классические формы и методы обучения: входной контроль, лекции, практические занятия, круглый стол, самостоятельная работа студента.

В рамках изучения дисциплины предполагается использовать следующие образовательные технологии.

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

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

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

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

Круглый стол по дисциплине проводится в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель проведения круглого стола – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на

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

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

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

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

Фонд оценочных средств по дисциплине «Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте» предназначен для выявления и оценки уровня и качества знаний студентов по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде экзамена на третьем курсе.

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

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация проводятся в соответствии с «Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Санкт-Петербургский государственный университет гражданской авиации», обучающихся по программам высшего образования – программам бакалавриата и программам специалитета (формы, периодичность и порядок)». Текущий контроль успеваемости обучающихся включает устные опросы, сообщения и задания, выдаваемые на самостоятельную работу по темам дисциплины.

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

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

Контроль выполнения задания, выдаваемого на самостоятельную работу, преследует собой цель своевременного выявления плохо усвоенного материала дисциплины для последующей корректировки или организации обязательной консультации. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в виде экзамена на 3 курсе. Экзамен позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Экзамен предполагает ответ на вопросы из перечня вопросов, вынесенных на экзамен. К моменту сдачи экзамена должны быть благополучно пройдены предыдущие формы контроля.

Контрольная работа проводится по темам в соответствии с данной программой и предназначена для проверки обучающихся на предмет освоения материала предыдущих лекций.

Методика формирования результирующей оценки в обязательном порядке учитывает активность студентов на лекциях и практических занятиях, участие студентов в конференциях и подготовку ими публикаций,

что отражено в балльно-рейтинговой оценке текущего контроля успеваемости и знаний студентов в п. 9.1. Описание шкалы оценивания, используемой для проведения промежуточных аттестаций, приведено в п. 9.5.

9.1 Балльно - рейтинговая оценка текущего контроля успеваемости и знаний студентов

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 216 академических часов. Вид промежуточного контроля – экзамен на 3 курсе.

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Минимальное значение	Максимальное значение		
Аудиторные занятия				
Лекция 1 (Тема 1)	1	1,5	—	—
Лекция 2 (Тема 5)	1	1,5	—	—
Практическое занятие 1	8	12,5	—	—
Лекция 3 (Тема 8)	1	1,5	—	—
Лекция 4 (Тема 11)	1	1,5	—	—
Практическое занятие 2	8	12,5	—	—
Лекция 5 (Тема 18)	1	1,5	—	—
Практическое занятие 3	8	12,5	—	—
Практическое занятие 4	8	12,5	—	—
Практическое занятие 5	8	12,5	—	—
Итого по обязательным видам занятий	45	70	—	—
Экзамен	15	30	—	—
Итого по дисциплине	60	100	—	—
Премияльные виды деятельности (для учета при определении рейтинга)	—	—	—	—
Участие в конференции по темам дисциплины	—	10	—	—
Научная публикация по темам дисциплины	—	10	—	—
Итого дополнительно премиальных баллов	—	20	—	—

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		
Всего по дисциплине для рейтинга	—	120	—	—
Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для экзамена по «академической» шкале				
Количество баллов по БРС	Оценка (по «академической» шкале)			
90 и более	5 – «отлично»			
75÷89	4 – «хорошо»			
60÷74	3 – «удовлетворительно»			
менее 60	2 – «не удовлетворительно»			

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

Посещение лекционного занятия обучающимся оценивается в 1 балл. Ведение лекционного конспекта – 0,2 балла. Активное участие в обсуждении дискуссионных вопросов в ходе лекции – до 0,3 балла.

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается в 8 баллов. Сообщение – до 3 баллов (по практическому занятию 5 – до 2 баллов). Устный опрос – до 1,5 баллов. Участие в обсуждении вопросов круглого стола – до 1 балла.

9.3 Темы курсовых работ по дисциплине

Написание курсовой работы по дисциплине не предусмотрено.

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

Вопросы входного контроля по дисциплине «Информационно-коммуникационные технологии и программное обеспечение профессиональной деятельности»:

- 1 Основные понятия информационно-коммуникационных технологий.
- 2 Основные принципы построения и функционирования персонального компьютера основываясь на способности к самоорганизации и самообразованию.

3 Механизм решения задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Экономика и предпринимательство»:

1. Основные этапы развития экономики, современные экономические теории.
2. Экономические законы и принципы, методы экономики. Методы и теории экономической науки при осуществлении экспертных и аналитических работ.
3. Методы микро- и макроэкономики при решении профессиональных задач.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Экономика предприятия сервиса»:

1. Сфера сервиса как составная часть инфраструктуры рыночной экономики: сущность, задачи, функции.
2. Виды услуг и их основные характеристики. Роль услуг в развитии экономики.
3. Сервис и сервисные услуги (сервисное обслуживание).

Вопросы входного контроля по дисциплине «Менеджмент в сервисе»:

1. Характеристика объекта и субъекта управления предприятием
2. История развития менеджмента.
3. Методы контроля менеджмента качества в авиационных предприятиях.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании»:

1. Требования к профессиональному поведению работников сервиса.
2. Коммуникативная культура работников сферы услуг.
3. Способы предотвращения и разрешения конфликтов с клиентами.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Психология и социология управления сервисной деятельностью в транспортной сфере»:

1. Управление как общественное явление.
2. Сущность, структура и функции управленческой деятельности.
3. Эволюция управленческой мысли.

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

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
Знать	<p>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. 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. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте. Методы продвижения и продажи сервисного</p>	<p>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. 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. 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. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте. Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования</p>	<p>производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. 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. 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. 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. Методы управления туристско-рекреационными проектами. Методы планирования и мониторинг деятельности</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте. 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. Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте. Механизм выбора материальных ресурсов. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям. Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования</p>	<p>сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. 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. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям. Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Методы разработки и использования типовых технологических процессов. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте. Методы разработки и использования типовых технологических процессов. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания. Методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании. Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма</p>	<p>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. 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. 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. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна.</p>	<p>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. 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. Сущность и принципы работы современных информационных технологий в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте в</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
		зависимости от механизма планирования производственной хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей
Уметь	<p>Применять механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. Применять алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. Применять методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов. Применять методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий. Применять механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг. Применять методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей.</p>	<p>Применять механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. Применять алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. Применять методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов. Применять методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий. Применять механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг. Применять методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей. Применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг. Методы управления туристско-рекреационными проектами. Применять методы планирования и</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>Применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг. Методы управления туристско-рекреационными проектами. Применять методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта. Применять основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса. Применять механизм выбора материальных ресурсов. Применять механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям. Применять методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте. Применять методы разработки и использования типовых процессов формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания. Применять методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности. Применять методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании. Применять механизм организации их выполнения. Применять методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности</p>	<p>мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта. Применять основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса. Применять механизм выбора материальных ресурсов. Применять механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям. Применять методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте. Применять методы разработки и использования типовых технологических процессов. Применять методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания. Применять методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности. Применять методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании. Применять механизм организации их выполнения. Применять методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>технологических процессов. Применять методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания. Применять методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности. Применять методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании. Применять механизм организации их выполнения. Применять методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании. Применять механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания. Применять механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна.</p>	<p>сервисной компании. Применять механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания. Применять механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна. Применять принципы работы современных информационных технологий в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Применять современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
Владеть	<p>Способностью применять механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели. Способностью применять алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. Способностью применять методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов. Способностью применять методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий. Способностью применять механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг. Способностью применять методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей. Способностью применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с</p>	<p>Способностью применять механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели. Способностью применять алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. Способностью применять методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов. Способностью применять методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий. Способностью применять механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг. Способностью применять методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей. Способностью применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями. Способностью применять методы управления туристско-рекреационными проектами. Способностью применять методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта. Способностью применять основы организационно-управленческой деятельности по</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>потребителями.</p> <p>Способностью применять методы управления туристско-рекреационными проектами. Способностью применять методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта. Способностью применять основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса. Способностью применять механизм выбора материальных ресурсов. Способностью применять механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям. Способностью применять методы определения причин возникновения претензий. Способностью применять методы разработки и использования типовых технологических процессов. Способностью применять методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания.</p>	<p>обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса. Способностью применять механизм выбора материальных ресурсов. Способностью применять механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям. Способностью применять методы определения причин возникновения претензий. Способностью применять методы разработки и использования типовых технологических процессов. Способностью применять методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания. Способностью применять методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства. Способностью применять механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности. Способностью применять методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании. Способностью применять механизм организации их выполнения. Способностью применять методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании. Способностью применять механизм организационного обслуживания</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>Способностью применять методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства.</p> <p>Способностью применять механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности.</p> <p>Способностью применять методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании.</p> <p>Способностью применять механизм организации их выполнения. Способностью применять методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании.</p> <p>Способностью применять механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания.</p> <p>Способностью применять механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных</p>	<p>авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания. Способностью применять механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна. Способностью применять принципы работы современных информационных технологий в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Способностью применять современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	услугах в аэропорту и на борту воздушного судна.	

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

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

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

Ответы на вопросы оцениваются следующим образом:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Решение заданий оценивается следующим образом:

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

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

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

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

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

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

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

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

2 балла: задание выполнено на 20-40 %, решение содержит грубые ошибки, неаккуратное оформление работы, выводы отсутствуют; не может

прокомментировать ход решения задачи, дает неправильные ответы на вопросы преподавателя;

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

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

Тема 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 изменений 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.

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

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.

Тема 19. Планирование прибыли и рентабельности предприятия сервиса 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.

Тема 22. Финансовый план предприятия сервиса на транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

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

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

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 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.

**Примерный перечень тем контрольных работ по дисциплине
«Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на
транспорте»**

1. Организация транспортного хозяйства предприятия сферы сервиса на транспорте
2. Понятие и показатели качества услуг на предприятиях сервиса на транспорте.
3. Экономически оптимальное качество на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
4. Система управления качеством на современном предприятии сервиса на транспорте.
5. Японские и европейские модели управления качеством продукции.
6. Виды стандартов (для самостоятельного изучения). Цели и задачи Международной организации по стандартизации (ИСО).
7. Стандартизация в управлении качеством продукции и услуг на предприятиях сервиса на транспорте.
8. Международные стандарты ИСО серии 9000 по системам качества.
9. Сущность и формы конкуренции на современном рынке.
10. Конкуренция на рынке услуг на предприятиях сервиса на транспорте и ее основные составляющие.

11. Конкурентоспособность предприятия сервиса на транспорте.
12. Конкурентный статус и конкурентные преимущества на предприятиях сервиса на транспорте.
13. Внешние и внутренние риски.
14. Производственный риск. Технический риск. Риск технологий производства.
15. Персонал предприятия и его классификация на предприятиях сервиса на транспорте.
16. Текучесть кадров на предприятиях сервиса на транспорте и способы ее сокращения.
17. Виды норм труда на предприятиях сервиса на транспорте.
18. Понятие и содержание планирования.
19. Функции и принципы планирования хозяйственной деятельности предприятия сервиса на транспорте.
20. Стратегическое планирование деятельности предприятия сервиса на транспорте.
21. Основные виды стратегий развития предприятия сервиса на транспорте.
22. Характеристика и показатели плана маркетинга в сфере транспорта.
23. Эффективность мероприятий от реализации маркетинговых стратегий.
24. Виды, сущность и функции рекламы.
25. Рекламная кампания на предприятиях сферы сервиса на транспорте.
26. Понятие инноваций и инновационной деятельности в сфере транспорта.
27. Этапы планирования инновационной деятельности в сфере транспорта.
28. План реализации услуг.
29. Сегментация рынка.
30. Выбор целевого рынка. Изучение потребностей потребителей.
31. Годовой план реализации. Производственная программа.
32. Особенности планирования материально-технического обеспечения на предприятии сервиса на транспорте.
33. Механизм осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в транспортной сфере.
34. Промыленно-производственный и непромышленный персонал на предприятиях сервиса в транспортной сфере.
35. Структура персонала по оказанию сервисных услуг авиапредприятия.
36. Явочный, списочный, среднесписочный состав на предприятиях сервиса в транспортной сфере.
37. Анализ показателей движения трудовых ресурсов на предприятиях сервиса в транспортной сфере.
38. Особенности организации контактной зоны предприятия сервиса в транспортной сфере.

39. Управление издержками производства и сбыта продукции (полная себестоимость) на предприятиях производственного сервиса на транспорте.
40. Доходы фирмы в сфере сервисного обслуживания на транспорте.
41. Прибыль и издержки фирмы в сфере сервисного обслуживания на транспорте: выручка и прибыль. Рентабельность.
42. Принцип максимизации прибыли.
43. Объем производства, максимизирующий прибыль; объем предложения отдельной фирмы и рыночное предложение.
44. Сущность, значение и организация бизнес-планирования в управлении предприятием сервиса на транспорте.
45. Понятие, цель, задачи и особенности составления бизнес-плана предприятия сервиса на транспорте.
46. Критерии эффективности бизнес-идеи на предприятиях сервиса на транспорте.
47. Сущность и принципы работы современных информационных технологий в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
48. Современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

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. Понятие и показатели качества услуг на предприятиях сервиса на транспорте.
21. Экономически оптимальное качество на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
22. Понятие и цели менеджмента качества.
23. Система управления качеством на современном предприятии сервиса на транспорте.
24. Японские и европейские модели управления качеством продукции.
25. Виды стандартов (для самостоятельного изучения). Цели и задачи Международной организации по стандартизации (ИСО).
26. Стандартизация в управлении качеством продукции и услуг на предприятиях сервиса на транспорте.
27. Международные стандарты ИСО серии 9000 по системам качества.
28. Сущность и формы конкуренции на современном рынке.
29. Конкуренция на рынке услуг на предприятиях сервиса на транспорте и ее основные составляющие.
30. Конкурентоспособность предприятия сервиса на транспорте.

31. Конкурентный статус и конкурентные преимущества на предприятиях сервиса на транспорте.
32. Внешние и внутренние риски.
33. Производственный риск. Технический риск. Риск технологий производства.
34. Персонал предприятия и его классификация на предприятиях сервиса на транспорте.
35. Текучесть кадров на предприятиях сервиса на транспорте и способы ее сокращения.
36. Виды норм труда на предприятиях сервиса на транспорте.
37. Понятие и содержание планирования.
38. Функции и принципы планирования хозяйственной деятельности предприятия сервиса на транспорте.
39. Стратегическое планирование деятельности предприятия сервиса на транспорте.
40. Основные виды стратегий развития предприятия сервиса на транспорте.
41. Характеристика и показатели плана маркетинга в сфере транспорта.
42. Эффективность мероприятий от реализации маркетинговых стратегий.
43. Виды, сущность и функции рекламы.
44. Рекламная кампания на предприятиях сферы сервиса на транспорте.
45. Понятие инноваций и инновационной деятельности в сфере транспорта.
46. Этапы планирования инновационной деятельности в сфере транспорта.
47. План реализации услуг.
48. Сегментация рынка.
49. Выбор целевого рынка. Изучение потребностей потребителей.
50. Годовой план реализации. Производственная программа.
51. Особенности планирования материально-технического обеспечения на предприятии сервиса на транспорте.
52. Механизм осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов в транспортной сфере.
53. Промыленно-производственный и непромышленный персонал на предприятиях сервиса в транспортной сфере.
54. Структура персонала по оказанию сервисных услуг авиапредприятия.
55. Явочный, списочный, среднесписочный состав на предприятиях сервиса в транспортной сфере.
56. Анализ показателей движения трудовых ресурсов на предприятиях сервиса в транспортной сфере.
57. Особенности организации контактной зоны предприятия сервиса в транспортной сфере.

58. Управление издержками производства и сбыта продукции (полная себестоимость) на предприятиях производственного сервиса на транспорте.
59. Доходы фирмы в сфере сервисного обслуживания на транспорте.
60. Прибыль и издержки фирмы в сфере сервисного обслуживания на транспорте: выручка и прибыль. Рентабельность.
61. Принцип максимизации прибыли.
62. Объем производства, максимизирующий прибыль; объем предложения отдельной фирмы и рыночное предложение.
63. Сущность, значение и организация бизнес-планирования в управлении предприятием сервиса на транспорте.
64. Понятие, цель, задачи и особенности составления бизнес-плана предприятия сервиса на транспорте.
65. Критерии эффективности бизнес-идеи на предприятиях сервиса на транспорте.
66. SWOT-анализ бизнес-идеи на предприятиях сервиса на транспорте.
67. Содержание и структура разделов бизнес-плана на предприятиях сервиса на транспорте.
68. Планирование научно-технического развития: цели и этапы.
69. Резюме бизнес-плана на предприятиях сервиса на транспорте.
70. План маркетинга на предприятиях сервиса на транспорте, как часть бизнес-плана, предваряющий финансовый план.
71. Производственный план на предприятиях сервиса на транспорте.
72. Организационный план на предприятиях сервиса на транспорте.
73. Финансовый план на предприятиях сервиса на транспорте.
74. Оценка и страхование риска на предприятиях сервиса на транспорте.
75. Основы бюджетного планирования на предприятиях сферы сервиса на транспорте.
76. Методы планирования бюджета.
77. Понятие безопасности в сервисных организациях в сфере транспорта.
78. Основные угрозы и риски на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
79. Виды безопасности на предприятиях сервиса в сфере транспорта.
80. Общие требования к комплексу технических средств безопасности в сфере транспорта.
81. Технические меры обеспечения безопасности в аэропорту.
82. Система договоров обеспечения безопасности предприятия сервиса.
83. 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.

84. 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.
85. 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.
86. 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.
87. 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.
88. 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.
89. 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.
90. Методы управления туристско-рекреационными проектами.
91. 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.
92. 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.
93. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.

94. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям.
95. Методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
96. Методы разработки и использования типовых технологических процессов.
97. Методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.
98. 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.
99. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия.
100. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.
101. Механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
102. 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.
103. 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.
104. 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.
105. Сущность и принципы работы современных информационных технологий в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте в зависимости от механизма планирования производственно-

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

106. Современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

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.

2. 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 предприятия 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 принципы работы современных информационных технологий в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

30. Охарактеризуйте современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

10. Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

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

Входной контроль в форме устного опроса преподаватель проводит в начале изучения тем № 1 по вопросам дисциплин, на которых базируется дисциплина «Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте» (п. 2 и п. 9.4).

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

Задачами лекций являются:

- ознакомление обучающихся с целями, задачами и структурой дисциплины «Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте», ее местом в системе наук и связями с другими дисциплинами;
- краткое, но по существу, изложение комплекса основных научных понятий, подходов, методов, принципов данной дисциплины;
- краткое изложение наиболее существенных положений, раскрытие особенно сложных, актуальных вопросов, освещение дискуссионных проблем;

– определение перспективных направлений дальнейшего развития научного знания в области организации и планирования процесса оказания сервисных услуг на транспорте.

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

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

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

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

Практические занятия по дисциплине «Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте» проводятся в соответствии с п. 5.4. Цели практических занятий: закрепить теоретические знания, полученные студентом на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы; приобрести начальные практические умения и навыки применения методов и инструментов исследования технических явлений, о способов и средств решения проблем организации и планирования процесса оказания сервисных услуг на транспорте.

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

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

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

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

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

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

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

Систематичность занятий предполагает равномерное, в соответствии с пп. 5.2, 5.4 и 5.6, распределение объема работы в течение всего предусмотренного учебным планом срока овладения дисциплиной

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

Завершающим этапом самостоятельной работы является подготовка к сдаче экзамена на третьем курсе, предполагающая интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении дисциплины. Примерный перечень вопросов для экзамена и практических заданий по дисциплине «Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте» приведен в п. 9.6.

Рабочая программа по дисциплине «Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

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

« 20 » 09 20 21 года, протокол № 2 .

Разработчики:

к.э.н.



Митрофанов С.В.

д.э.н., доцент



Кошелева Т.Н.

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

д.э.н., доцент



Кошелева Т.Н.

Программа согласована:

Руководитель ОПОП

д.э.н., доцент



Кошелева Т.Н.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методического совета Университета « 22 » 09 20 21 года, протокол № 1 .