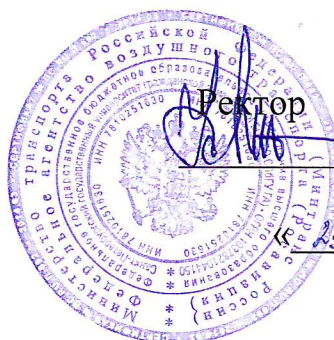




**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА  
(РОСАВИАЦИЯ)**

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

**УТВЕРЖДАЮ**



Ректор

Ю.Ю. Михальчевский

« 23 » сентября 2021 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**ЭКОНОМИКА ПРЕДПРИЯТИЯ СЕРВИСА**

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

Дисциплина «Экономика предприятия сервиса» способствует формированию системы знаний о методических основах современных научных и практических знаний по общей экономике, о субъектах экономики, явлениях и процессах экономической жизни общества, о методах и инструментах исследования этих явлений, о способах и средствах решения экономических проблем.

Целями освоения дисциплины «Экономика предприятия сервиса» являются: формирование у студентов современного экономического мышления, целостного представления об экономике сферы сервиса, а также, формирование у студентов умений и навыков рассчитывать экономические показатели, характеризующие деятельность хозяйствующих субъектов на основе типовых методик и действующей нормативно-правовой базы на основе использования современных научных и практических знаний по дисциплине.

Задачами освоения дисциплины являются:

- формирование у студентов системных знаний о функционировании предприятий сервиса в современных условиях в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта;

- знакомство студентов с основами экономических знаний в целях принятия экономически обоснованных управленческих решений, обеспечения экономической эффективности предприятий сферы сервисного обслуживания на транспорте;

- знакомство студентов с технологиями процесса управления сервисной деятельностью, с механизмом управления развитием системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта;

- знакомство студентов с механизмом организации управления процессом сервисной деятельности, с методикой выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта;

- знакомство студентов с механизмом определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы; с механизмом выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы; с алгоритмом выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и

экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы;

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

– познакомить студентов с особенностями осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, с мотивацией потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы; с методами продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы;

– познакомить студентов с конкретными методами определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы; с механизмом принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы; с механизмом обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы;

– познакомить студентов с механизмом формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы; с методами выбора организационных решений для формирования

сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы; с алгоритмом принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы; принципы работы современных информационных технологий в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте;

– познакомить студентов с методами разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы; с механизмом организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы; с механизмом организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы;

– привить студентам практические умения и навыки по решению производственно-хозяйственных и финансово-экономических вопросов обеспечения эффективной деятельности предприятий сервиса в сфере транспорта, в том числе по методике сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы; по разработке алгоритма разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы; по применению методов организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы; по применению методов определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки

и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

Дисциплина «Экономика предприятия сервиса» обеспечивает подготовку выпускника к организационно-управленческому типу задач профессиональной деятельности.

## 2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Экономика предприятия сервиса» представляет собой дисциплину, относящуюся к обязательной части Блока Б1 дисциплины (модули).

Дисциплина «Экономика предприятия сервиса» базируется на результатах обучения, полученных при изучении дисциплин: «Математика», «Правоведение», «Экономика и предпринимательство», «Философия».

Дисциплина «Экономика предприятия сервиса» является обеспечивающей для изучения дисциплин: «Организация предпринимательской деятельности в сфере сервиса на транспорте», «Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте», «Экспертиза и диагностика объектов предприятий сервиса», «Экономика и организация труда в сервисе на воздушном транспорте», «Экономика труда на воздушном транспорте», «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне».

Дисциплина изучается на 2 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
<b>УК-2</b>	<b>Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>УК-2</sub>	Владеет методами определения круга задач в рамках поставленной цели
ИД <sup>2</sup> <sub>УК-2</sub>	Умеет выбирать оптимальные способы решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
ИД <sup>3</sup> <sub>УК-2</sub>	Владеет алгоритмом выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
<b>УК-6</b>	<b>Способен управлять своим временем, выстраивать и</b>

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
	<b>реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>УК-6</sub>	Владеет методами управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни
ИД <sup>2</sup> <sub>УК-6</sub>	Умеет управлять своим временем, формировать траекторию саморазвития
ИД <sup>3</sup> <sub>УК-6</sub>	Владеет навыками реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования
<b>УК-9</b>	<b>Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>УК-9</sub>	Владеет основами экономической и финансовой грамотности, понимает сущность рациональной организации хозяйственной деятельности в современном обществе
ИД <sup>2</sup> <sub>УК-9</sub>	Экономически обосновывает принятые решения, в том числе в профессиональной деятельности
<b>ОПК-4</b>	<b>Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК-4</sub>	Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов
ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК-4</sub>	Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий
<b>ОПК-5</b>	<b>Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК-5</sub>	Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий сервиса
ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК-5</sub>	Принимает экономически обоснованные управленческие решения
ИД <sup>3</sup> <sub>ОПК-5</sub>	Обеспечивает экономическую эффективность сервисной деятельности предприятия
<b>ОПК-8</b>	<b>Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК-8</sub>	Понимает сущность и принципы работы современных информационных технологий
ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК-8</sub>	Использует современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности
<b>ПК-4</b>	<b>Способен осуществлять организационное обеспечение процесса сервисного обслуживания, планирование и</b>

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
	<b>мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, принимать решения об управлении туристско-рекреационными проектами, организации и управлении транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-4</sub>	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
ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-4</sub>	Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте
ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-4</sub>	Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте
<b>ПК-5</b>	<b>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</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-5</sub>	Способен разрабатывать комплекс мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры
ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-5</sub>	Способен осуществлять организационное обслуживание авиационной инфраструктуры и организационное обеспечение процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна
ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-5</sub>	Способен организовывать и проводить маркетинговый анализ потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна
<b>ПК-6</b>	<b>Способен разрабатывать комплекс мер по повышению эффективности деятельности структурного подразделения и организовать процесс их реализации в условиях транспортного комплекса</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-6</sub>	Осуществляет сбор актуальной информации об

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
	удовлетворенности клиентов в целях организации и проведения экспертизы и диагностики объектов предприятий сервиса
ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-6</sub>	Участвует в разработке системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения
ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-6</sub>	Участвует в организации и управлении имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте; участвует в определении показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в условиях транспортного комплекса

### Планируемые результаты изучения дисциплины:

Знать:

– методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>УК-2</sub>); механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>2</sup><sub>УК-2</sub>); алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>3</sup><sub>УК-2</sub>);

– методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>УК-6</sub>); механизм управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>2</sup><sub>УК-6</sub>); механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>3</sup><sub>УК-6</sub>);

– методы владения экономической и финансовой грамотности, сущность рациональной организации хозяйственной деятельности в современном обществе в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной



поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>УК-9</sub>); методы экономического обоснования принятых решений, в том числе в профессиональной деятельности в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>2</sup><sub>УК-9</sub>);

– методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-4</sub>); методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-4</sub>);

– методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-5</sub>); механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-5</sub>); механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-5</sub>);

- сущность и принципы работы современных информационных технологий в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-8</sub>); современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-8</sub>);

– механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, механизма применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-4</sub>); методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-4</sub>); алгоритм принятия организационных решений

по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-4</sub>);

– методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-5</sub>); механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-5</sub>); механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-5</sub>);

– методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-6</sub>); алгоритм разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-6</sub>); методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы; методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-6</sub>);

Уметь:

– применять методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>УК-2</sub>); применять механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>УК-2</sub>); применять алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из

действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>3</sup><sub>УК-2</sub>);

– применять методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>УК-6</sub>); применять механизм управления своим временем, формировать траекторию саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>2</sup><sub>УК-6</sub>); применять механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>3</sup><sub>УК-6</sub>);

– применять методы владения экономической и финансовой грамотности, сущность рациональной организации хозяйственной деятельности в современном обществе в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>УК-9</sub>); применять методы экономического обоснования принятых решений, в том числе в профессиональной деятельности в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>2</sup><sub>УК-9</sub>);

– применять методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-4</sub>); применять методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-4</sub>);

– применять методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-5</sub>); применять механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-5</sub>); применять механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в

процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-5</sub>);

– применять принципы работы современных информационных технологий в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-8</sub>); применять современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-8</sub>);

– применять механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, применять механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-4</sub>); применять методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-4</sub>); применять алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-4</sub>);

– применять методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-5</sub>); применять механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-5</sub>); применять механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-5</sub>);

– применять методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания

предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-6</sub>); применять алгоритм разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-6</sub>); применять методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы; применять методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-6</sub>);

Владеть:

– способностью применять методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>УК-2</sub>); способностью применять механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>2</sup><sub>УК-2</sub>); способностью применять алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>3</sup><sub>УК-2</sub>);

– навыками применения методов управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>УК-6</sub>); применения механизма управления своим временем, формировать траекторию саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>2</sup><sub>УК-6</sub>); применения механизма реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>3</sup><sub>УК-6</sub>);

– навыками применения основ экономической и финансовой грамотности, сущность рациональной организации хозяйственной деятельности в современном обществе в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения

инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>УК-9</sub>); навыками применения методов экономического обоснования принятых решений, в том числе в профессиональной деятельности в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>2</sup><sub>УК-9</sub>);

– навыками применения методов осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-4</sub>); навыками применения методов продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-4</sub>);

– навыками применения методов определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-5</sub>); навыками применения механизма принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-5</sub>); навыками применения механизма обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-5</sub>);

- навыками применения принципов работы современных информационных технологий в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-8</sub>); навыками применения современных информационных технологий для решения задач профессиональной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-8</sub>);

– навыками формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, механизма применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, применять механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-4</sub>); навыками применения методов выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов

организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-4</sub>); навыками примене алгоритма принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-4</sub>);

– навыками разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-5</sub>); навыками применения механизма организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-5</sub>); навыками применения механизма организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-5</sub>);

– навыками применения методов сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-6</sub>); навыками применения алгоритма разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-6</sub>); навыками применения методов организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы; применять методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-6</sub>).

#### 4 Объем дисциплины и виды учебной работы

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

Наименование	Всего часов	Курс
		2
Общая трудоемкость дисциплины	180	180
Контактная работа:	16,5	16,5
лекции	6	6
практические занятия	8	8
семинары	—	—
лабораторные работы	—	—
курсовая работа (проект)	—	—
Самостоятельная работа студента	157	157
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 Соотнесение тем дисциплины и формируемых компетенций

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции									Образовательные технологии	Оценочные средства
		УК-2	УК-6	УК-9	ОПК-4	ОПК-5	ОПК-8	ПК-4	ПК-5	ПК-6		
Тема 1. Сфера сервиса в рыночной экономике и на транспорте	12	+	+	—	+	—	—	+	+	—	ВК, Л, СРС	УО
Тема 2. Сервис на транспорте. Предприятие сферы сервиса в сфере транспорта	10	+	+	—	+	—	—	+	+	—	СРС	УО
Тема 3. Организация производства на предприятии сервиса в сфере транспорта	10	+	+	—	—	+	—	+	+	—	СРС	УО
Тема 4. Уставный капитал и имущество предприятия сервиса в сфере транспорта	10	+	+	—	—	+	—	+	+	+	СРС	УО
Тема 5. Организационная	10	+	+	—	+	+	—	+	+	+	СР	УО



Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции								Образовательные технологии	Оценочные средства	
		УК-2	УК-6	УК-9	ОПК-4	ОПК-5	ОПК-8	ПК-4	ПК-5			ПК-6
структура управления предприятием сервисом в сфере транспорта											С	
Тема 6. Основные фонды (основной капитал) и оборотные фонды (оборотный капитал) предприятия сервиса в сфере транспорта	18	+	+	—	+	+	—	+	+	+	ПЗ, СРС, КС	УО, СЩ
Тема 7. Аренда, лизинг, нематериальные активы на предприятии сервиса в сфере транспорта. Капитальные вложения (инвестиции) в предприятия сервиса в сфере транспорта	10	+	+	—	+	+	—	—	+	+	СРС	УО
Тема 8. Трудовые ресурсы предприятия сферы сервиса в сфере транспорта	10	+	+	—	+	+	—	+	+	+	СРС	УО
Тема 9. Финансовые ресурсы предприятия сервиса в сфере транспорта	12	+	+	—	+	+	—	+	+	+	Л, СРС	УО
Тема 10. Материальные ресурсы предприятия сервиса в сфере транспорта	10	+	+	—	+	+	—	+	+	+	СРС	УО
Тема 11. Планирование на предприятии сферы сервиса в сфере транспорта	10	+	+	+	+	+	+	+	+	+	СРС	УО
Тема 12. Издержки производства и расходы предприятия сферы сервиса в сфере транспорта. Себестоимость продукции (услуг). Смета затрат и калькуляция	12	+	+	—	—	+	—	+	+	+	Л, СРС	УО
Тема 13. Ценообразование и ценовая политика предприятия в сфере	10	+	+	—	+	+	—	+	+	+	СРС	УО

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции								Образовательные технологии	Оценочные средства	
		УК-2	УК-6	УК-9	ОПК-4	ОПК-5	ОПК-8	ПК-4	ПК-5			ПК-6
транспорта												
Тема 14. Качество продукции и услуг. Конкурентоспособность предприятия в сфере транспорта	10	+	+	—	+	+	—	+	+	+	СРС	УО
Тема 15. Прибыль и рентабельность предприятия. Оценка эффективности деятельности предприятия сервиса в сфере транспорта	17	+	+	—	+	+	—	+	+	+	ПЗ, СРС	УО, Сщ, РЗ
Итого по дисциплине	171											
Промежуточная аттестация	9											
Всего по дисциплине	180											

Сокращения: Л – лекция, С – семинар, ПЗ – практическое занятие, СРС – самостоятельная работа студента, ВК – входной контроль, УО – устный опрос, КС – круглый стол, РЗ – решение задач, Сщ – сообщение.

## 5.2 Темы дисциплины и виды занятий

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 1. Сфера сервиса в рыночной экономике и на транспорте	2	—	—	—	10	—	12
Тема 2. Сервис на транспорте. Предприятие сферы сервиса в сфере транспорта	—	—	—	—	10	—	10
Тема 3. Организация производства на предприятии сервиса в сфере транспорта	—	—	—	—	10	—	10
Тема 4. Уставный капитал и имущество предприятия сервиса в сфере транспорта	—	—	—	—	10	—	10
Тема 5. Организационная структура управления предприятием сервиса в сфере транспорта	—	—	—	—	10	—	10
Тема 6. Основные фонды (основной	—	4	—	—	14	—	18

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
капитал) и оборотные фонды (оборотный капитал) предприятия сервиса в сфере транспорта							
Тема 7. Аренда, лизинг, нематериальные активы на предприятии сервиса в сфере транспорта. Капитальные вложения (инвестиции) в предприятия сервиса в сфере транспорта	—	—	—	—	10	—	10
Тема 8. Трудовые ресурсы предприятия сферы сервиса в сфере транспорта	—	—	—	—	10	—	10
Тема 9. Финансовые ресурсы предприятия сервиса в сфере транспорта	2	—	—	—	10	—	12
Тема 10. Материальные ресурсы предприятия сервиса в сфере транспорта	—	—	—	—	10	—	10
Тема 11. Планирование на предприятии сферы сервиса в сфере транспорта	—	—	—	—	10	—	10
Тема 12. Издержки производства и расходы предприятия сферы сервиса в сфере транспорта. Себестоимость продукции (услуг). Смета затрат и калькуляция	2	—	—	—	10	—	12
Тема 13. Ценообразование и ценовая политика предприятия в сфере транспорта	—	—	—	—	10	—	10
Тема 14. Качество продукции и услуг. Конкурентоспособность предприятия в сфере транспорта	—	—	—	—	10	—	10
Тема 15. Прибыль и рентабельность предприятия. Оценка эффективности деятельности предприятия сервиса в сфере транспорта	—	4	—	—	13	—	17
Итого за курс 2	6	8	—	—	157	—	171
Промежуточная аттестация в форме экзамена							9
Итого по дисциплине							180

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

### **5.3 Содержание дисциплины**

#### **Тема 1. Сфера сервиса в рыночной экономике и на транспорте**

Сфера сервиса как составная часть инфраструктуры рыночной экономики и сферы воздушного транспорта: сущность, задачи, функции. Природа и сущность услуги, эволюция сферы сервиса в Российской Федерации и за рубежом. Факторы, определяющие возрастание роли сервиса в сфере воздушного транспорта, виды сервиса. Виды сервисного обслуживания в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: сервис удовлетворения потребительского спроса, производственный сервис, послепродажное обслуживание, информационное обслуживание, финансово-кредитный сервис (для самостоятельного изучения). Общая характеристика услуг в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта и их роль в развитии экономики (для самостоятельного изучения). Услуга как товар, особенности и виды услуг в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, общероссийский классификатор услуг (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм управления своим временем, формирования траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана,

обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в

целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения).

## **Тема 2. Сервис на транспорте. Предприятие сферы сервиса в сфере транспорта**

Понятие «сервис в сфере транспорта», особенности сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Классификация видов услуг при обслуживании потребителей в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (обслуживание пассажиров в агентстве воздушных сообщений, обслуживание пассажиров в аэровокзале аэропорта, обслуживание пассажиров на борту воздушного судна, обслуживание клиентов на грузовом терминале) (для самостоятельного изучения). Производство и предоставление услуг потребителям воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Управление процессами и службами сервиса на авиатранспорте, реализуемых через структуры аэропортового комплекса (службы организации пассажирских, почтово - грузовых и международных перевозок) и воздушного судна (службы бортпроводников) (для самостоятельного изучения). Факторы, определяющие качество обслуживания воздушных перевозок: технологические, технические, социальные, культурно-развлекательные и питание (для самостоятельного изучения). Технологии процесса сервиса, механизм развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Предприятие (фирма) как субъект рыночной экономики, организационно-правовые формы предприятий, особенности предприятий сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Жизненный цикл, внешняя и внутренняя среда предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Особенности функционирования предприятий транспортного сервиса (по видам транспорта) (для самостоятельного изучения). Риски в сервисном бизнесе, управление рисками в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основные процедуры банкротства, ликвидация предприятий сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки

бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм управления своим временем, формирования траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия

транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения).

### **Тема 3. Организация производства на предприятии сервиса в сфере транспорта**

Производственная структура предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта и ее элементы (для самостоятельного изучения). Требования (принципы построения) к оптимальной производственной структуре предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Производственный процесс на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта и его содержание, основные, вспомогательные, обслуживающие процессы (для самостоятельного изучения). Производственные операции, производственный цикл на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта и его составляющие (для самостоятельного изучения). Технологический цикл, рабочий период, перерывы (для самостоятельного изучения). Расчет длительности производственного цикла и принципы его организации (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора



оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм управления своим временем, формирования траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия

транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 4. Уставный капитал и имущество предприятия сервиса в сфере транспорта**

Уставный капитал: сущность, требования законодательства РФ к уставному капиталу предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Показатели эффективности использования уставного капитала предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Имущество предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Долгосрочные (недвижимость) и краткосрочные (оборотный капитал) средства предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта и их структура (для самостоятельного изучения). Особенности основного капитала, нематериальных активов, долгосрочных финансовых вложений сервисного предприятия в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Оборотные фонды, фонды обращения, оборотные средства, краткосрочные финансовые вложения, денежные средства предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки

и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм управления своим временем, формирования траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий

транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения).

## **Тема 5. Организационная структура управления предприятием сервиса в сфере транспорта**

Организационная структура управления предприятием сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, типы организационных структур (для самостоятельного изучения). Основные

характеристики, преимущества и недостатки линейного, функционального, линейно-функционального, матричного типов организационных структур (для самостоятельного изучения). Основные требования к структуре управления предприятием сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Особенности структуры управления сервисными предприятиями в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Сравнения структур управления сервисными предприятиями в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Трехмерная структура управления предприятием «Доу корнинг» (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм управления своим временем, формирования траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях

сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана,

обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 6. Основные фонды (основной капитал) и оборотные фонды (оборотный капитал) предприятия сервиса в сфере транспорта**

Основные фонды предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: состав и классификация, хозяйственный кругооборот (стадии) (для самостоятельного изучения). Износ основных фондов и его виды, амортизация основных производственных фондов, норма амортизации, реновация на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Учет и оценка основных производственных фондов, балансовая и остаточная стоимость на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Нематериальные активы на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Показатели эффективности использования основных производственных фондов деятельности предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: фондоемкость, фондоотдача, коэффициенты (износа, выбытия, обновления, прироста) (для самостоятельного изучения). Особенности основных производственных и непроизводственных фондов сервисных предприятий в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основные направления оптимизации использования основных фондов предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Особенности использования основных производственных фондов на предприятии сервиса в сфере

транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Оборотные фонды (оборотный капитал) предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: сущность, состав, структура, источники формирования (для самостоятельного изучения). Фонды обращения предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта и их составляющие (для самостоятельного изучения). Оборотные средства, состав оборотных средств, кругооборот оборотных средств, стадии кругооборота на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Оценка и нормирование оборотных средств на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта средств на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта: материалоемкость, материалоотдача, коэффициенты оборачиваемости и загрузки оборотных средств (для самостоятельного изучения). Пути ускорения оборачиваемости оборотных средств на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Особенности оборотных средств и их функционирования на сервисных предприятиях в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в



целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в

целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 7. Аренда, лизинг, нематериальные активы на предприятии сервиса в сфере транспорта. Капитальные вложения (инвестиции) в предприятия сервиса в сфере транспорта**

Лизинг и аренда в хозяйственной практике предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, основные понятия, сущность лизинговых операций (для самостоятельного изучения). Виды лизинговых операций сервисных предприятий в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, их особенности, преимущества (для самостоятельного изучения). Расчет лизинговых платежей на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Состав нематериальных активов на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: "ноу-хау", гудвилл, знак фирмы, имущественные права и др., виды оценок нематериальных активов (для самостоятельного изучения). Опыт стран с

развитой рыночной экономикой в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта по аренде основных средств (для самостоятельного изучения).

Выбор и обоснование инвестирования в развитие производственной базы предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Техничко-экономическое обоснование проекта на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Структура, источники финансирования и показатели эффективности капитальных вложений на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, методика расчета (для самостоятельного изучения). Дисконтирование в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Расчет показателей эффективности инвестиционных проектов на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Роль инвестиций в обновлении материально-технической базы на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Особенности оценки эффективности проектов с учетом факторов риска на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм управления своим временем, формирования траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в

целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической

безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения).

## **Тема 8. Трудовые ресурсы предприятия сферы сервиса в сфере транспорта**

Кадры (персонал) предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: состав, структура, штатное расписание, текучесть кадров, индекс текучести кадров (для самостоятельного изучения). Планирование, учет, подбор и расстановка кадров на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Организация и нормирование труда, нормы труда на сервисных предприятиях в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (времени, выработки, обслуживания, управляемости) (для самостоятельного изучения). Производительность труда, показатели производительности труда, эффективность труда на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Технологии процесса сервиса, системы клиентских отношений на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Мотивация и стимулирование труда на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Виды и формы заработной платы, фонд заработной платы на сервисных предприятиях в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Особенности управления персоналом на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм,

имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм управления своим временем, формирования траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и

экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения).

## **Тема 9. Финансовые ресурсы предприятия сервиса в сфере транспорта**

Финансовая деятельность предприятия, финансовые ресурсы предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: сущность, предназначение, виды. Долгосрочные (основные фонды) и краткосрочные (текущие) финансовые средства на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Определение потребности в денежных ресурсах предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (цели, период, источники, обслуживание долга). Особенности управления финансовыми ресурсами на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Источники финансовых ресурсов на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Собственные источники на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (акционерный капитал, прибыль, амортизационные отчисления, добавочный и резервный капитал и др.) (для самостоятельного изучения). Заемные источники на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (банковский и коммерческий кредиты) (для самостоятельного изучения). Новые формы финансовых отношений на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (лизинг, факторинг, франчайзинг, венчурный капитал) (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм управления своим временем, формирования траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в



целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий

транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения).

## **Тема 10. Материальные ресурсы предприятия сервиса в сфере транспорта**

Классификация материальных ресурсов на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, определение потребности в материальных ресурсах: алгоритм и методы определения потребностей в материальных ресурсах (для самостоятельного изучения). Материальные запасы, структура материальных запасов, совокупные материальные запасы на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Особенности управления материальными ресурсами на предприятиях сервиса в сфере

транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Управление, планирование, учет, анализ, контроль за фактическим состоянием, оперативное регулирование запасов на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Логистический подход к управлению запасами на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Норма запасов на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм управления своим временем, формирования траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки

производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для

самостоятельного изучения). Методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 11. Планирование на предприятии сферы сервиса в сфере транспорта**

Сущность и основные принципы на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта требования к планированию деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Стратегическое долгосрочное, краткосрочное, текущее планирование на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Особенности планирования на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). План развития предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: основные разделы, основные показатели (для самостоятельного изучения). Бизнес-план предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Цель, задачи, основные разделы бизнес-плана на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Резюме бизнес-плана, описание продукта (услуги), анализ рынка, оценка конкурентов, стратегия маркетинга, план производства, организационный план, финансовый план на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Особенности бизнес-плана на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для

самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм управления своим временем, формирования траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной

сферы (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения

инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы владения экономической и финансовой грамотности, сущность рациональной организации хозяйственной деятельности в современном обществе в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы экономического обоснования принятых решений, в том числе в профессиональной деятельности в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (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 (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 (для самостоятельного изучения)

## **Тема 12. Издержки производства и расходы предприятия сферы сервиса в сфере транспорта. Себестоимость продукции (услуг). Смета затрат и калькуляция**

Понятие «издержки производства» на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, альтернативные издержки, транзакционные, постоянные, переменные, общие, средние, предельные издержки, графический анализ. Точка пересечения кривых предельных и средних издержек на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Минимизация издержек на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Точка безубыточности работы предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Точка закрытия производства сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Издержки в краткосрочном и долгосрочном периоде, особенности издержек на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Понятие «себестоимость продукции», виды себестоимости (плановая, расчетная, фактическая) на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Структура себестоимости на



предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, классификация затрат, смета затрат, калькуляция затрат. Основные затраты и накладные расходы, прямые и косвенные, основные, вспомогательные расходы на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Смета затрат (группировка затрат по экономическим элементам), состав затрат на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Материальные затраты, затраты на оплату труда, обязательные отчисления, амортизация на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Калькуляция себестоимости на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, расчет издержек на единицу продукции (услуг) (для самостоятельного изучения). Виды калькуляции, калькуляционные статьи на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Особенности себестоимости и калькулирования затрат на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм управления своим временем, формирования траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки

производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для

самостоятельного изучения). Методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения).

### **Тема 13. Ценообразование и ценовая политика предприятия в сфере транспорта**

Цена: сущность, функции, виды, классификация (для самостоятельного изучения). Оптовые, розничные, закупочные цены, тарифы на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Затратные и рыночный механизм ценообразования на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Государственное регулирование цен: возможности государства, цели, методы, воздействия (для самостоятельного изучения). Ценовая политика предприятия на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: цели, цена и неценовые факторы, ценовые стратегии (высоких цен, низких цен, льготных цен и др.), тактика ценообразования, надбавки и скидки (для самостоятельного изучения). Формирование цены на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта: этапы, методы расчета цены (для самостоятельного изучения). Стратегии ценообразования на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (ценовой дифференциации, защитных цен и др.) особенности ценообразования на услуги (для самостоятельного изучения). Особенности ценообразования на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели,

исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм управления своим временем, формирования траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для

самостоятельного изучения). Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для

самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 14. Качество продукции и услуг. Конкурентоспособность предприятия в сфере транспорта**

Понятие «качество продукции», «качество услуги», «качество обслуживания» (для самостоятельного изучения). Отличительные особенности показателей качества продукции промышленности, строительства, сельского хозяйства) и качества услуг (сферы сервиса) (для самостоятельного изучения). Требования к качеству услуг на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Требования государственных стандартов РФ (ГОСТ, ОСТ, ТУ, СТП, СТО) к качеству продукции, работ, услуг в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Требования международной организации по стандартизации (ИСО) к качеству продукции, услуг, понятие «производство качественной продукции» на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Управление качеством услуг на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Сертификация продукции и услуг предприятий в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, система сертификации, и виды объекты сертификации (для самостоятельного изучения).

Конкурентоспособность предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Факторы конкурентоспособности предприятий сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Управление конкурентоспособностью на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях

сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм управления своим временем, формирования траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы выбора

организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения).



## **Тема 15. Прибыль и рентабельность предприятия. Оценка эффективности деятельности предприятия сервиса в сфере транспорта**

Понятие «прибыль предприятия» сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, виды прибыли (для самостоятельного изучения). Источники формирования прибыли на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (производственная и предпринимательская деятельность, монопольное положение) (для самостоятельного изучения). Распределение прибыли на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (воспроизводство, налоговые платежи, формирование фондов накопления, потребления, социального развития, резервного) (для самостоятельного изучения). Максимизация прибыли на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Рентабельность работы предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Особенности формирования прибыли в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Норма рентабельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Показатели рентабельности на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Понятия «экономический эффект» и «экономическая эффективность» (для самостоятельного изучения). Анализ эффективности хозяйственной деятельности предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Оценка финансового состояния предприятий сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Показатели финансового состояния предприятий сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (коэффициенты ликвидности, платежеспособности, финансовой устойчивости и др.) (для самостоятельного изучения). Бухгалтерский баланс предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта: активы и пассивы, их содержание (для самостоятельного изучения). Дебиторская и кредиторская задолженность на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм,

имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм управления своим временем, формирования траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и

экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения).

#### 5.4 Практические занятия

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудо-емкость (часы)
6	Практическое занятие № 1. «Основные фонды предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта»	2
6	Практическое занятие № 2. «Оборотные фонды (оборотный капитал) предприятия сервиса в сфере транспорта» Подготовка к круглому столу	2
15	Практическое занятие № 3. «Источники формирования прибыли на предприятиях сервиса в сфере транспорта»	2
15	Практическое занятие № 4. «Анализ эффективности хозяйственной деятельности предприятия сервиса в сфере транспорта» Подготовка к решению задач	2
Итого по дисциплине		8

#### 5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

#### 5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудо-емкость (часы)
1	1. Изучение теоретического материала по теме: «Сфера сервиса в рыночной экономике и на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к устному опросу.	10
2	1. Изучение теоретического материала по теме: «Сервис на транспорте. Предприятие сферы сервиса в сфере транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2,	10

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудо-емкость (часы)
	3, 4, 5]. 2. Подготовка к устному опросу.	
3	1. Изучение теоретического материала по теме: «Организация производства на предприятии сервиса в сфере транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к устному опросу.	10
4	1. Изучение теоретического материала по теме: «Уставный капитал и имущество предприятия сервиса в сфере транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к устному опросу.	10
5	1. Изучение теоретического материала по теме: «Организационная структура управления предприятием сервиса в сфере транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к устному опросу.	10
6	1. Изучение теоретического материала по теме: «Основные фонды (основной капитал) и оборотные фонды (оборотный капитал) предприятия сервиса в сфере транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1–15]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к круглому столу.	14
7	1. Изучение теоретического материала по теме: «Аренда, лизинг, нематериальные активы на предприятии сервиса в сфере транспорта. Капитальные вложения (инвестиции) в предприятия сервиса в сфере транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1–9].	10

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудо-емкость (часы)
	2. Подготовка к устному опросу.	
8	1. Изучение теоретического материала по теме: «Трудовые ресурсы предприятия сферы сервиса в сфере транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к устному опросу.	10
9	1. Изучение теоретического материала по теме: «Финансовые ресурсы предприятия сервиса в сфере транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к устному опросу.	10
10	1. Изучение теоретического материала по теме: «Материальные ресурсы предприятия сервиса в сфере транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к устному опросу.	10
11	1. Изучение теоретического материала по теме: «Планирование на предприятии сферы сервиса в сфере транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к устному опросу.	10
12	1. Изучение теоретического материала по теме: «Издержки производства и расходы предприятия сферы сервиса в сфере транспорта. Себестоимость продукции (услуг). Смета затрат и калькуляция» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к устному опросу.	10
13	1. Изучение теоретического материала по теме: «Ценообразование и ценовая политика предприятия в сфере транспорта»	10

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудо-емкость (часы)
	<p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p>	
14	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Качество продукции и услуг. Конкурентоспособность предприятия в сфере транспорта»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p>	10
15	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Прибыль и рентабельность предприятия. Оценка эффективности деятельности предприятия сервиса в сфере транспорта»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-15].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к решению задач.</p>	13
Итого по дисциплине		157

### 5.7 Курсовые работы

Курсовая работа учебным планом не предусмотрена.

### 6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1 Жильцов, Е. Н. **Экономика и управление социальной сферой** [Электронный ресурс]: учебник / Е.Н. Жильцов, Е.В. Егоров; под ред. Е.Н. Жильцова, Е.В. Егорова. — Электрон. дан. — Москва: Дашков и К, 2015. — 496 с. — ISBN 978-5-394-02423-8 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/b/ook/61076/#1>. — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2019)

2 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.

3 Комаров, Н.М. **Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники** [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.М. Комаров, Т.И. Зворыкина, А.В. Максимов, Л.В. Сумзина. — Электрон. дан. — Москва: СОЛОН-Пресс, 2012. — 128 с. — ISBN 978-5-91359-105-0 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/13809/#1>. — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2019)

б) дополнительная литература:

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

5 **Организация и планирование деятельности предприятий сервиса:** Метод. указ. по изучению дисциплины и планы семинарских занятий. Для студентов ГФ, КФ и ЗФ [электронный ресурс, текст] / Левшина О.Н., Кошелева Т.Н. - СПб.: ГУГА, 2014. - 37с. Количество экземпляров 150.

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

6 **Воздушный кодекс РФ** от 19.03.1997 №60 ФЗ (ред. от 31.12.2017) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_13744/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_13744/) - свободный доступ (дата обращения 11.01.2019).

7 **Федеральные авиационные правила** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.favt.ru/dokumenty-federalnye-pravila/> - свободный доступ (дата обращения 11.01.2019).

8 **Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.gks.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2019).

9 **Официальный сайт Министерства финансов РФ** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.minfin.ru/ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2019).

10 **Официальный сайт Федеральной налоговой службы** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.nalog.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2019).

11 **Официальный сайт Федеральной антимонопольной службы** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.fas.gov.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2019).

12 **Официальный сайт Банка России** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.cbr.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2019).

13 **Официальный сайт журнала «Вопросы экономики»** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.vopreco.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2019).

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



14 **Библиотека СПбГУ ГА** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru> / свободный доступ (дата обращения: 11.01.2019).

15 **Российская национальная библиотека** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.nlr.ru> / свободный доступ (дата обращения: 11.01.2019)

## **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 «Экономика предприятия сервиса» 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 социологии и психологии управления в сервисе. На лекции концентрируется внимание обучающихся на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулируется их активная познавательная деятельность.

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

Практические занятия по дисциплине проводятся в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель практических занятий – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки дисциплины «Экономика предприятия сервиса». Практическое занятие предназначено для более глубокого освоения и анализа тем, изучаемых в

рамках данной дисциплины. В процессе проведения практического занятия организуются публичные выступления студентов перед аудиторией, способствующие развитию у них умения сопоставлять данные разных источников и обобщать их, умения связывать теоретические положения дисциплины «Экономика предприятия сервиса» с конкретными ситуациями. Рассматриваемые в рамках практического занятия задания, ситуации, примеры и проблемы имеют профессиональную направленность и содержат элементы, необходимые для формирования компетенций в рамках подготовки бакалавра по направлению «Сервис». Главным содержанием практического занятия является индивидуальная практическая работа каждого студента.

Круглый стол по дисциплине проводится в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель проведения круглого стола – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки и умения по дисциплине «Экономика предприятия сервиса». Круглый стол предназначен для более глубокого освоения и анализа отдельных вопросов, изучаемых в рамках данной дисциплины. В процессе проведения круглого стола организуются публичные коллективные обсуждения отдельных заранее определённых вопросов темы, выступления студентов перед аудиторией, способствующие развитию у них умения сопоставлять данные разных источников и обобщать их, умения связывать теоретические положения дисциплины «Экономика предприятия сервиса» с конкретными ситуациями.

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

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

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

Фонд оценочных средств по дисциплине «Экономика предприятия сервиса» 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 втором курсе.

Фонд оценочных средств для текущего контроля включает: вопросы для устных опросов, темы для сообщений, задания для решения задач 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.

Решение задач в процессе обучения определяется, с одной стороны, тем, что конечные цели обучения сводятся к овладению учащимися методами решения определенной системы экономических задач. С другой стороны, она определяется и тем, что полноценное достижение целей обучения возможно лишь с помощью решения студентами системы учебных заданий и экономических задач. Таким образом, решение задач в процессе обучения экономики выступает и как цель, и как средство обучения. Важнейшей функцией решения задач является функция формирования и развития у обучающихся общих умений и навыков решения экономических задач, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

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 втором 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 дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 академических часов. Вид промежуточного контроля – экзамен (2 курс).

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	—	—
Практическое занятие 1	10,5	16	—	—
Практическое занятие 2	10,5	17	—	—
Лекция 2 (Тема 9)	1	1,5	—	—
Лекция 3 (Тема 12)	1	1,5	—	—
Практическое занятие 3	10,5	16	—	—

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		
Практическое занятие 4	10,5	16,5	—	—
<b>Итого по обязательным видам занятий</b>	<b>45</b>	<b>70</b>	—	—
<b>Экзамен</b>	<b>15</b>	<b>30</b>	—	—
<b>Итого по дисциплине</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	—	—
<b>Премияльные виды деятельности (для учета при определении рейтинга)</b>	—	—	—	—
Участие в конференции по темам дисциплины	—	10	—	—
Научная публикация по темам дисциплины	—	10	—	—
<b>Итого дополнительно премияльных баллов</b>	—	<b>20</b>	—	—
<b>Всего по дисциплине для рейтинга</b>	—	<b>120</b>	—	—
<b>Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для экзамена по «академической» шкале</b>				
<b>Количество баллов по БРС</b>		<b>Оценка (по «академической» шкале)</b>		
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 баллов. Активное участие в обсуждении дискуссионных вопросов в ходе лекции – до 0,3 баллов.

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается в 10,5 баллов. Сообщение – до 4 баллов. Устный опрос – до 1,5 баллов. Участие в

обсуждении вопросов круглого стола – до 1 балла. Решение задач – до 0,5 баллов.

### 9.3 Темы курсовых работ по дисциплине

Написание курсовых работ учебным планом не предусмотрено.

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

Вопросы входного контроля по дисциплине «Математика»:

1. Упростить выражение:

$$\frac{\frac{6a^5b^2}{c^3}}{\frac{2ac^2}{b}}$$

2. Извлечь корень:

$$\sqrt[3]{8(a^3)^5b^6}$$

3. Упростить выражение:

$$\frac{a^3 - ab^2}{ab + b^2}$$

Вопросы входного контроля по дисциплине «Правоведение»:

1. Правовые основы коммерческой концессии (франчайзинга)
2. Содержание права собственности: возникновение, приобретение и прекращение права собственности.
3. Правовое положение акционерного общества. Уставный капитал, акции и фонды акционерного общества.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Экономика и предпринимательство»:

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

Вопросы входного контроля по дисциплине «Философия»:

1. Структура научного знания.
2. Проблема обоснования достоверности научного знания.
3. Критерии научности знания. Верификация и фальсификация.

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

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
Знать	<p>Методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки. Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки. Механизм управления своим временем, формировать траекторию саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности. Механизм реализации траектории</p>	<p>Методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм управления своим</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности. Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности. Механизм</p>	<p>временем, формировать траекторию саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий</p>



Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности. Механизм формирования целей и задач. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании. Механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической</p>	<p>транспортной сферы. Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм обеспечения экономической эффективности деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте. Механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>безопасности. Методы разработки мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности. Методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности. Алгоритм разработки системы набора, обучения и мотивации</p>	<p>безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>сотрудников структурного подразделения в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности.</p>	<p>экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Алгоритм разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Основы экономической и финансовой грамотности, экономическое</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
		обоснование принятых решений; сущность и принципы работы современных информационных технологий.
Уметь	<p>Использовать методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания. Применять механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности.</p> <p>Применять алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности.</p> <p>Применять методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки</p>	<p>Применять методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Применять механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Применять алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Применять методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности.</p> <p>Применять механизм управления своим временем, формировать траекторию саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности.</p> <p>Применять механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности.</p> <p>Применять методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности.</p> <p>Применять методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической</p>	<p>транспортной сферы. Применять механизм управления своим временем, формировать траекторию саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.</p> <p>Применять механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.</p> <p>Применять методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.</p> <p>Применять методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.</p> <p>Применять методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>безопасности.  Применять методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности.  Применять механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности.  Применять механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности.  Применять механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере.  Применять методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы</p>	<p>поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Применять механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.  Применять механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.  Применять механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, применять механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Применять методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности.</p> <p>Применять алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте.</p> <p>Применять методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности.</p> <p>Применять механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности.</p> <p>Применять механизм</p>	<p>организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Применять алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.</p> <p>Применять методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Применять механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.</p> <p>Применять механизм организации и</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности.</p> <p>Применять методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности.</p> <p>Применять алгоритм разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности.</p> <p>Применять методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности; применять методы определения показателей эффективности деятельности предприятия</p>	<p>проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.</p> <p>Применять методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.</p> <p>Применять алгоритм разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.</p> <p>Применять методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы; применять методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе разработки бизнес-плана,</p>



Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности.	обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Применять основы экономической и финансовой грамотности, экономическое обоснование принятых решений; сущность и принципы работы современных информационных технологий.
Владеть	Способностью применять методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности. Способностью применять механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности. Способностью применять алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности. Навыками применения	Способностью применять методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Способностью применять механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Способностью применять алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Навыками применения методов

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>методов управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Применения механизма управления своим временем, формировать траекторию саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности. Применения механизма реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки. Навыками применения методов осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки. Навыками применения методов</p>	<p>управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Применения механизма управления своим временем, формировать траекторию саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Применения механизма реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Навыками применения методов осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Навыками применения методов продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности.</p> <p>Навыками применения методов определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности. Навыками применения механизма принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.</p> <p>Навыками применения механизма обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности.</p> <p>Навыками формирования целей и задач деятельности</p>	<p>процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.</p> <p>Навыками применения методов определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.</p> <p>Навыками применения механизма принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.</p> <p>Навыками применения механизма обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.</p> <p>Навыками формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, механизма применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>подразделений сервисной деятельности предприятия, механизма применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, применять механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности. Навыками применения методов выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности. Навыками примене алгоритма принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности. Навыками разработки</p>	<p>транспорте, применять механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.</p> <p>Навыками применения методов выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.</p> <p>Навыками примене алгоритма принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.</p> <p>Навыками разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности. Навыками применения механизма организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности. Навыками применения механизма организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности. Навыками применения методов сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности.</p> <p>Навыками применения методов сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности.</p>	<p>Навыками применения механизма организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.</p> <p>Навыками применения механизма организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.</p> <p>Навыками применения методов сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.</p> <p>Навыками применения алгоритма разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>безопасности. Навыками применения алгоритма разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности. Навыками применения методов организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности. Применять методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки.</p>	<p>Навыками применения методов организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы; применять методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы. Способностью применять основы экономической и финансовой грамотности, экономическое обоснование принятых решений; сущность и принципы работы современных информационных технологий.</p>

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 обучения по дисциплине**

Тема 6. Основные фонды (основной капитал) и оборотные фонды (оборотный капитал) предприятия сервиса в сфере транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Основные фонды предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: состав и классификация, хозяйственный кругооборот (стадии).



2. Износ основных фондов и его виды, амортизация основных производственных фондов, норма амортизации, реновация на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

3. Учет и оценка основных производственных фондов, балансовая и остаточная стоимость на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

*Примерные темы сообщений*

1. Нематериальные активы на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

2. Показатели эффективности использования основных производственных фондов деятельности предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: фондоемкость, фондоотдача, коэффициенты (износа, выбытия, обновления, прироста).

3. Особенности основных производственных и непроизводственных фондов сервисных предприятий в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

4. Основные направления оптимизации использования основных фондов предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

5. Особенности использования основных производственных фондов на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

*Типовые задания для круглого стола:*

1. Оборотные фонды (оборотный капитал) предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: сущность, состав, структура, источники формирования.

2. Фонды обращения предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта и их составляющие.

3. Оборотные средства, состав оборотных средств, кругооборот оборотных средств, стадии кругооборота на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

4. Оценка и нормирование оборотных средств на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта средств на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта: материалоемкость, материалотдача, коэффициенты оборачиваемости и загрузки оборотных средств.

5. Пути ускорения оборачиваемости оборотных средств на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

6. Особенности оборотных средств и их функционирования на сервисных предприятиях в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

7. Методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

8. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

9. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

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

11. Механизм управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

12. Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

13. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивация потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

14. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

15. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

16. Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

17. Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

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

19. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

20. Механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

21. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

22. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

23. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

24. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

25. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

26. Методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

27. Алгоритм разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

28. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

29. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

Тема 15. Прибыль и рентабельность предприятия. Оценка эффективности деятельности предприятия сервиса в сфере транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие «прибыль предприятия» сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

2. Виды прибыли.

3. Источники формирования прибыли на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (производственная и предпринимательская деятельность, монопольное положение).

4. Распределение прибыли на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (воспроизводство, налоговые платежи, формирование фондов накопления, потребления, социального развития, резервного).

5. Максимизация прибыли на предприятиях сервиса в сфере транспорта.

*Примерные темы сообщений*

1. Рентабельность работы предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

2. Особенности формирования прибыли в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

3. Норма рентабельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

4. Показатели рентабельности на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

5. Понятия «экономический эффект» и «экономическая эффективность».

6. Анализ эффективности хозяйственной деятельности предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

7. Оценка финансового состояния предприятий сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

8. Показатели финансового состояния предприятий сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (коэффициенты ликвидности, платежеспособности, финансовой устойчивости и др.).

9. Бухгалтерский баланс предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта: активы и пассивы, их содержание.

10. Дебиторская и кредиторская задолженность на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

11. Методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

12. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

13. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

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

15. Механизм управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

16. Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

17. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивация потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

18. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

19. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

20. Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

21. Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

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

23. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

24. Механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

25. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

26. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

27. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

28. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

29. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

30. Методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

31. Алгоритм разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

32. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

33. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

*Задания для решения задач:*

1. В отчетном году оборотные средства предприятия составили 1500 тыс. руб. Удельный вес материалов в общей сумме оборотных средств составил 30 %. В будущем году планируется снизить расход материала на одно изделие на 11 %. Определить общую сумму оборотных средств предприятия в будущем году с учетом изменения объема средств, вложенных в материалы.

2. Определите прибыль от продажи продукции по следующим данным:

- Выручка от продажи: 2 370 000 руб.
- Себестоимость произведенной продукции: 1 604 000 руб.
- Коммерческие расходы: 60 000 руб.
- Прочие доходы: 150 000 руб.
- Прочие расходы: 100 000 руб.

3. В налоговом периоде организация реализовала продукции на 700 тыс. руб. (без НДС), построила хозяйственным способом для собственных нужд гараж – стоимость строительно-монтажных работ составила 120 тыс. руб. (без НДС). Оприходовано и отпущено в производство ТМЦ на сумму 300 тыс. руб. (в том числе НДС), а оплачено – 250 тыс. руб. Кроме этого совершена бартерная сделка: реализовано 20 изделий по цене 1 000 руб. (без НДС) за штуку, рыночная цена – 1 500 руб. за штуку (без НДС). Определите сумму НДС, подлежащую уплате в бюджет.

4. Имеются следующие данные: денежные средства – 70 тыс. руб.; краткосрочные финансовые вложения – 28 тыс. руб.; дебиторская задолженность – 130 тыс. руб.; основные средства – 265 тыс. руб.; нематериальные активы – 34 тыс. руб.; производственные запасы – 155 тыс. руб.; кредиторская задолженность – 106 тыс. руб.; краткосрочные кредит банка – 95 тыс. руб.; долгосрочные кредиты – 180 тыс. руб. Определите коэффициент текущей ликвидности, коэффициент срочной ликвидности, коэффициент абсолютной ликвидности.

## **Примерный перечень тем контрольных работ по дисциплине «Экономика предприятия сервиса»**

1. Особенности сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
2. Классификация видов услуг при обслуживании потребителей в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
3. Обслуживание пассажиров в агентстве воздушных сообщений, обслуживание пассажиров в аэровокзале аэропорта.
4. Обслуживание пассажиров на борту воздушного судна.
5. Обслуживание клиентов на грузовом терминале.
6. Производство и предоставление услуг потребителям воздушного транспорта.
7. Управление процессами и службами сервиса на авиатранспорте, реализуемых через структуры аэропортового комплекса (службы организации пассажирских, почтово - грузовых и международных перевозок) и воздушного судна (службы бортпроводников).
8. Факторы, определяющие качество обслуживания воздушных перевозок: технологические, технические, социальные, культурно-развлекательные и питание.
9. Технологии процесса сервиса, механизм развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
10. Предприятие (фирма) как субъект рыночной экономики, организационно-правовые формы предприятий, особенности предприятий сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
11. Жизненный цикл, внешняя и внутренняя среда предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
12. Особенности функционирования предприятий транспортного сервиса (по видам транспорта).
13. Риски в сервисном бизнесе, управление рисками в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
14. Основные процедуры банкротства, ликвидация предприятий сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
15. Производственная структура предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта и ее элементы.
16. Требования (принципы построения) к оптимальной производственной структуре предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
17. Производственный процесс на предприятии сервиса в сфере транспорта.
18. Производственные операции, производственный цикл на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта и его составляющие.



19. Технологический цикл, рабочий период, перерывы. Расчет длительности производственного цикла и принципы его организации.
20. Основы принятия экономически обоснованных управленческих решений, обеспечения экономической эффективности предприятий сферы сервисного обслуживания на транспорте.
21. Уставный капитал: сущность, требования законодательства РФ к уставному капиталу предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
22. Показатели эффективности использования уставного капитала предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
23. Имущество предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.
24. Долгосрочные (недвижимость) и краткосрочные (оборотный капитал) средства предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта и их структура.
25. Особенности основного капитала, нематериальных активов, долгосрочных финансовых вложений сервисного предприятия в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
26. Оборотные фонды, фонды обращения, оборотные средства, краткосрочные финансовые вложения, денежные средства предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
27. Организационная структура управления предприятием сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
28. Типы организационных структур. Основные характеристики, преимущества и недостатки линейного, функционального, линейно-функционального, матричного типов организационных структур.
29. Основные требования к структуре управления предприятием сервиса в сфере транспорта. Особенности структуры управления сервисными предприятиями в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
30. Сравнения структур управления сервисными предприятиями в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
31. Трехмерная структура управления предприятием «Доу корнинг». Основные фонды предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: состав и классификация, хозяйственный кругооборот (стадии).
32. Износ основных фондов и его виды, амортизация основных производственных фондов, норма амортизации, реновация на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
33. Учет и оценка основных производственных фондов, балансовая и остаточная стоимость на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

34. Нематериальные активы на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта. Показатели эффективности использования основных производственных фондов деятельности предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: фондоемкость, фондоотдача, коэффициенты (износа, выбытия, обновления, прироста).
35. Особенности основных производственных и непроизводственных фондов сервисных предприятий в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
36. Основные направления оптимизации использования основных фондов предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
37. Особенности использования основных производственных фондов на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
38. Оборотные фонды (оборотный капитал) предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: сущность, состав, структура, источники формирования.
39. Фонды обращения предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта и их составляющие.
40. Оборотные средства, состав оборотных средств, кругооборот оборотных средств, стадии кругооборота на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
41. Оценка и нормирование оборотных средств на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта средств на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта: материалоемкость, материалотдача, коэффициенты оборачиваемости и загрузки оборотных средств.
42. Пути ускорения оборачиваемости оборотных средств на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Особенности оборотных средств и их функционирования на сервисных предприятиях в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
43. Методы владения экономической и финансовой грамотности, сущность рациональной организации хозяйственной деятельности в современном обществе в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.
44. Методы экономического обоснования принятых решений, в том числе в профессиональной деятельности в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

45. Сущность и принципы работы современных информационных технологий в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
46. Современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

### **Примерный перечень вопросов к экзамену для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Экономика предприятия сервиса»**

1. Сфера сервиса как составная часть инфраструктуры рыночной экономики и сферы воздушного транспорта: сущность, задачи, функции.
2. Природа и сущность услуги, эволюция сферы сервиса в Российской Федерации и за рубежом.
3. Факторы, определяющие возрастание роли сервиса в сфере воздушного транспорта, виды сервиса.
4. Виды сервисного обслуживания в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
5. Общая характеристика услуг в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта и их роль в развитии экономики.
6. Услуга как товар, особенности и виды услуг в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, общероссийский классификатор услуг.
7. Механизм организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирования и мониторинга деятельности сервисного предприятия в сфере транспорта в процессе разработки бизнес-плана.
8. Обеспечение инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в процессе сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.
9. Понятие «сервис в сфере транспорта».
10. Особенности сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
11. Классификация видов услуг при обслуживании потребителей в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
12. Обслуживание пассажиров в агентстве воздушных сообщений, обслуживание пассажиров в аэровокзале аэропорта.
13. Обслуживание пассажиров на борту воздушного судна.
14. Обслуживание клиентов на грузовом терминале.
15. Производство и предоставление услуг потребителям воздушного транспорта.
16. Управление процессами и службами сервиса на авиатранспорте, реализуемых через структуры аэропортового комплекса (службы организации пассажирских, почтово - грузовых и международных перевозок) и воздушного судна (службы бортпроводников).

17. Факторы, определяющие качество обслуживания воздушных перевозок: технологические, технические, социальные, культурно-развлекательные и питание.

18. Технологии процесса сервиса, механизм развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

19. Предприятие (фирма) как субъект рыночной экономики, организационно-правовые формы предприятий, особенности предприятий сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

20. Жизненный цикл, внешняя и внутренняя среда предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

21. Особенности функционирования предприятий транспортного сервиса (по видам транспорта).

22. Риски в сервисном бизнесе, управление рисками в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

23. Основные процедуры банкротства, ликвидация предприятий сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

24. Производственная структура предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта и ее элементы.

25. Требования (принципы построения) к оптимальной производственной структуре предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

26. Производственный процесс на предприятии сервиса в сфере транспорта.

27. Производственные операции, производственный цикл на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта и его составляющие.

28. Технологический цикл, рабочий период, перерывы. Расчет длительности производственного цикла и принципы его организации.

29. Основы принятия экономически обоснованных управленческих решений, обеспечения экономической эффективности предприятий сферы сервисного обслуживания на транспорте.

30. Уставный капитал: сущность, требования законодательства РФ к уставному капиталу предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

31. Показатели эффективности использования уставного капитала предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

32. Имущество предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.

33. Долгосрочные (недвижимость) и краткосрочные (оборотный капитал) средства предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта и их структура.

34. Особенности основного капитала, нематериальных активов, долгосрочных финансовых вложений сервисного предприятия в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

35. Оборотные фонды, фонды обращения, оборотные средства, краткосрочные финансовые вложения, денежные средства предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

36. Организационная структура управления предприятием сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

37. Типы организационных структур. Основные характеристики, преимущества и недостатки линейного, функционального, линейно-функционального, матричного типов организационных структур.

38. Основные требования к структуре управления предприятием сервиса в сфере транспорта. Особенности структуры управления сервисными предприятиями в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

39. Сравнения структур управления сервисными предприятиями в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

40. Трехмерная структура управления предприятием «Доу корнинг». Основные фонды предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: состав и классификация, хозяйственный кругооборот (стадии).

41. Износ основных фондов и его виды, амортизация основных производственных фондов, норма амортизации, реновация на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

42. Учет и оценка основных производственных фондов, балансовая и остаточная стоимость на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

43. Нематериальные активы на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта. Показатели эффективности использования основных производственных фондов деятельности предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: фондоемкость, фондоотдача, коэффициенты (износа, выбытия, обновления, прироста).

44. Особенности основных производственных и непроизводственных фондов сервисных предприятий в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

45. Основные направления оптимизации использования основных фондов предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

46. Особенности использования основных производственных фондов на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

47. Оборотные фонды (оборотный капитал) предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: сущность, состав, структура, источники формирования.

48. Фонды обращения предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта и их составляющие.

49. Оборотные средства, состав оборотных средств, кругооборот оборотных средств, стадии кругооборота на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

50. Оценка и нормирование оборотных средств на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта средств на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта: материалоемкость, материалоотдача, коэффициенты оборачиваемости и загрузки оборотных средств.

51. Пути ускорения оборачиваемости оборотных средств на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Особенности оборотных средств и их функционирования на сервисных предприятиях в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

52. Методика расчета, анализа и оценки экономических результатов деятельности предприятий сферы сервиса на транспорте для принятия эффективных управленческих решений.

53. Лизинг и аренда в хозяйственной практике предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта,

54. Основные понятия, сущность лизинговых операций. Виды лизинговых операций сервисных предприятий в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, их особенности, преимущества.

55. Расчет лизинговых платежей на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Состав нематериальных активов на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: "ноу-хау", гудвилл, знак фирмы, имущественные права и др., виды оценок нематериальных активов.

56. Опыт стран с развитой рыночной экономикой в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта по аренде основных средств.

57. Выбор и обоснование инвестирования в развитие производственной базы предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

58. Техничко-экономическое обоснование проекта на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

59. Структура, источники финансирования и показатели эффективности капитальных вложений на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, методика расчета.

60. Дисконтирование в сфере воздушного транспорта. Расчет показателей эффективности инвестиционных проектов на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

61. Роль инвестиций в обновлении материально-технической базы на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

62. Особенности оценки эффективности проектов с учетом факторов риска на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

63. Кадры (персонал) предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: состав, структура, штатное расписание, текучесть кадров, индекс текучести кадров.

64. Планирование, учет, подбор и расстановка кадров на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

65. Организация и нормирование труда, нормы труда на сервисных предприятиях в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (времени, выработки, обслуживания, управляемости).

66. Производительность труда, показатели производительности труда. Эффективность труда на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

67. Мотивация и стимулирование труда на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

68. Виды и формы заработной платы, фонд заработной платы на сервисных предприятиях в сфере воздушного транспорта.

69. Особенности управления персоналом на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

70. Финансовая деятельность предприятия, финансовые ресурсы предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: сущность, предназначение, виды.

71. Долгосрочные (основные фонды) и краткосрочные (текущие) финансовые средства на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

72. Потребность в денежных ресурсах предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (цели, период, источники, обслуживание долга).

73. Особенности управления финансовыми ресурсами на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

74. Источники финансовых ресурсов на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

75. Собственные источники на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (акционерный капитал, прибыль, амортизационные отчисления, добавочный и резервный капитал и др.).

76. Заемные источники на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (банковский и коммерческий кредиты).

77. Новые формы финансовых отношений на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (лизинг, факторинг, франчайзинг, венчурный капитал).

78. Классификация материальных ресурсов на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

79. Потребность в материальных ресурсах: алгоритм и методы определения потребностей в материальных ресурсах.

80. Материальные запасы, структура материальных запасов, совокупные материальные запасы на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

81. Особенности управления материальными ресурсами на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

82. Управление, планирование, учет, анализ, контроль за фактическим состоянием. Оперативное регулирование запасов на предприятиях сервиса в сфере транспорта.

83. Логистический подход к управлению запасами на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Норма запасов на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

84. Сущность и основные принципы на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта требования к планированию деятельности предприятия.

85. Стратегическое долгосрочное, краткосрочное, текущее планирование на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

86. Особенности планирования на предприятии сервиса в сфере транспорта. План развития предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: основные разделы, основные показатели.

87. Бизнес-план предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

88. Цель, задачи, основные разделы бизнес-плана на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

89. Резюме бизнес-плана, описание продукта (услуги), анализ рынка, оценка конкурентов, стратегия маркетинга, план производства, организационный план, финансовый план на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

90. Особенности бизнес-плана на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

91. Понятие «издержки производства» на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

92. Альтернативные издержки, транзакционные, постоянные, переменные, общие, средние, предельные издержки, графический анализ.

93. Точка пересечения кривых предельных и средних издержек на предприятиях сервиса в сфере транспорта.

94. Минимизация издержек на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

95. Точка безубыточности работы предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.



96. Точка закрытия производства сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

97. Издержки в краткосрочном и долгосрочном периоде, особенности издержек на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

98. Понятие «себестоимость продукции», виды себестоимости (плановая, расчетная, фактическая) на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

99. Структура себестоимости на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, классификация затрат, смета затрат, калькуляция затрат.

100. Основные затраты и накладные расходы, прямые и косвенные, основные, вспомогательные расходы на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

101. Смета затрат (группировка затрат по экономическим элементам), состав затрат на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

102. Материальные затраты, затраты на оплату труда, обязательные отчисления, амортизация на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

103. Калькуляция себестоимости на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, расчет издержек на единицу продукции (услуг).

104. Виды калькуляции, калькуляционные статьи на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

105. Особенности себестоимости и калькулирования затрат на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

106. Цена: сущность, функции, виды, классификация. Оптовые, розничные, закупочные цены, тарифы на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

107. Затратные и рыночный механизм ценообразования на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

108. Государственное регулирование цен: возможности государства, цели, методы, воздействия.

109. Ценовая политика предприятия на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

110. Формирование цены на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта: этапы, методы расчета цены.

111. Стратегии ценообразования на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (ценовой дифференциации, защитных цен и др.) особенности ценообразования на услуги.

112. Особенности ценообразования на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

113. Обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в процессе сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

114. Понятие «качество продукции», «качество услуги», «качество обслуживания».

115. Отличительные особенности показателей качества продукции промышленности, строительства, сельского хозяйства) и качества услуг (сферы сервиса).

116. Требования к качеству услуг на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

117. Требования государственных стандартов РФ (ГОСТ, ОСТ, ТУ, СТП, СТО) к качеству продукции, работ, услуг в сфере транспорта.

118. Понятие «прибыль предприятия» сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Виды прибыли.

119. Источники формирования прибыли на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (производственная и предпринимательская деятельность, монопольное положение).

120. Распределение прибыли на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (воспроизводство, налоговые платежи, формирование фондов накопления, потребления, социального развития, резервного).

121. Максимизация прибыли на предприятиях сервиса в сфере транспорта. Рентабельность работы предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

122. Особенности формирования прибыли в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Норма рентабельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

123. Показатели рентабельности на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Понятия «экономический эффект» и «экономическая эффективность».

124. Анализ эффективности хозяйственной деятельности предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

125. Оценка финансового состояния предприятий сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Показатели финансового состояния предприятий сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (коэффициенты ликвидности, платежеспособности, финансовой устойчивости и др.).

126. Бухгалтерский баланс предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта: активы и пассивы, их содержание. Дебиторская и кредиторская задолженность на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

127. Обеспечение инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в процессе сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

128. Методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

129. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

130. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

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

132. Механизм управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

133. Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

134. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивация потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

135. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

136. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

137. Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

138. Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

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

140. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

141. Механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

142. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

143. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

144. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

145. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

146. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

147. Методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

148. Алгоритм разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

149. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

150. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

151. Методы владения экономической и финансовой грамотности, сущность рациональной организации хозяйственной деятельности в современном обществе в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

152. Методы экономического обоснования принятых решений, в том числе в профессиональной деятельности в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

153. Сущность и принципы работы современных информационных технологий в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

154. Современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

### **Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (экзамена) по дисциплине «Экономика предприятия сервиса»**

1. В таблице дана зависимость общих издержек предприятия от выпуска продукции.

Q	0	1	2	3	4	5	6	7
ТС	50	90	125	165	230	290	360	460

Определите общие постоянные, общие переменные и предельные издержки.

2. Функция общих затрат фирмы имеет вид  $ТС = 90 Q - 2 Q^2$ . Определить величину предельных затрат фирмы при  $Q = 11$  единиц.

3. В таблице даются данные о предельных затратах. Определите общие затраты производства продукции:

Q	1	2	3	4	5	6
MC	45	35	50	68	88	110

4. Организация приобрела исключительное право на компьютерную программу. Первоначальная стоимость объекта — 240 000 руб. Срок полезного использования исключительного права на компьютерную программу – 4 года. Согласно учетной политике организация производит начисление амортизации по нематериальным активам линейным методом.

5. Рассчитайте годовую сумму амортизации нематериальных активов. Данные: предприятие приобрело брокерское место 50 тыс. руб. сроком на 5 лет и «ноу-хау» за 350 тыс. руб. на 5 лет.

6. Стоимость купленного по лизингу оборудования - 100 тыс. руб., договор был заключен на пять лет под 10 процентов годовых с платежами в конце периодов. Планируется полное погашение стоимости приобретенного оборудования, поэтому остаточная стоимость  $s = 0$ . Требуется составить график погашения задолженности.

7. Охарактеризовать этапы оценки эффективности результатов деятельности на предприятиях сферы сервисного обслуживания на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

8. Охарактеризовать этапы использования технологий процесса сервиса и механизм развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

9. Охарактеризовать этапы организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

10. Охарактеризовать этапы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.

11. Охарактеризовать этапы применения механизма организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирования и мониторинга деятельности сервисного предприятия в сфере транспорта в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в процессе сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

12. Охарактеризовать этапы организации процесса сервисного обслуживания на транспорте, алгоритм выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

13. Охарактеризовать этапы анализа и оценки экономических результатов деятельности предприятий сферы сервиса на транспорте для принятия эффективных управленческих решений.

14. Охарактеризовать методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

15. Охарактеризовать этапы механизма выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

16. Охарактеризовать этапы выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

17. Охарактеризовать методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

18. Охарактеризовать этапы механизма управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

19. Охарактеризовать этапы механизма реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

20. Охарактеризовать методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивация потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

21. Охарактеризовать методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

22. Охарактеризовать методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической

безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

23. Охарактеризовать этапы механизма принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

24. Охарактеризовать этапы механизма обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

25. Охарактеризовать этапы механизма формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия.

26. Охарактеризовать этапы механизма применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

27. Охарактеризовать этапы механизма организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

28. Охарактеризовать методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

29. Охарактеризовать этапы алгоритма принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

30. Охарактеризовать методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

31. Охарактеризовать этапы механизма организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

32. Охарактеризовать этапы механизма организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на



борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

33. Охарактеризовать методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

34. Охарактеризовать этапы алгоритма разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

35. Охарактеризовать методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

36. Охарактеризовать методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

37. Охарактеризовать методы владения экономической и финансовой грамотности, сущность рациональной организации хозяйственной деятельности в современном обществе в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

38. Охарактеризовать методы экономического обоснования принятых решений, в том числе в профессиональной деятельности в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

39. Охарактеризовать принципы работы современных информационных технологий в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

40. Охарактеризовать современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности в процессе организации обслуживания в сервисных организациях на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

## 10 Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая на 2 курсе к изучению дисциплины «Экономика предприятия сервиса», студенту необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий и списком рекомендованной литературы. Студенту следует уяснить, что уровень и глубина усвоения дисциплины зависят от его активной и систематической работы на лекциях и практических занятиях. В этом процессе важное значение имеет самостоятельная работа, направленная на вовлечение студента в самостоятельную познавательную деятельность с целью формирования самостоятельности мышления, способностей к профессиональному саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации в современных условиях социально-экономического развития.

Входной контроль в форме устного опроса преподаватель проводит в начале изучения тем № 1 по вопросам дисциплин, на которых базируется дисциплина «Экономика предприятия сервиса» (п. 2 и п. 9.4).

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

Задачами лекций являются:

- ознакомление обучающихся с целями, задачами и структурой дисциплины «Экономика предприятия сервиса», ее местом в системе наук и связями с другими дисциплинами;
- краткое, но по существу, изложение комплекса основных научных понятий, подходов, методов, принципов данной дисциплины;
- краткое изложение наиболее существенных положений, раскрытие особенно сложных, актуальных вопросов, освещение дискуссионных проблем;
- определение перспективных направлений дальнейшего развития научного знания в области экономики предприятия сервиса.

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

Полезно применять какую-либо удобную систему сокращений и условных обозначений (из известных или выработанных самостоятельно, например, менеджмент обозначать большой буквой М). Применение такой системы поможет значительно ускорить процесс записи лекции. Конспект лекции предпочтительно писать в одной тетради, а не на отдельных листках,

которые потом могут затеряться. Рекомендуется в конспекте лекций оставлять свободные места или поля, например, для того, чтобы была возможность записи необходимой информации при работе над материалами лекций.

При ведении конспекта лекции необходимо четко фиксировать рубрикации 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 «Экономика предприятия сервиса» проводятся в соответствии с п. 5.4. Цели практических занятий: закрепить теоретические знания, полученные студентом на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы; приобрести начальные практические умения и навыки применения методов и инструментов исследования явлений экономики предприятия сервиса, о способах и средствах решения экономических проблем на предприятии сервиса.

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

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

На практических занятиях обучающиеся представляют самостоятельно подготовленные сообщения, в том числе в виде презентаций, которые выполняются в MS 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 решению задач ( типовые задачи 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 «Экономика предприятия сервиса». Такой подход позволяет избежать дефицита времени, перегрузок, спешки и т. п. в завершающий период изучения дисциплины. Последовательность работы означает преемственность и логику в овладении знаниями по дисциплине «Экономика предприятия сервиса». Данный принцип изначально заложен в учебном плане при определении очередности изучения дисциплин. Аналогичный подход применяется при определении последовательности в изучении тем дисциплины.

Завершающим этапом самостоятельной работы является подготовка к сдаче экзамена на втором курсе, предполагающая интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении дисциплины. Примерный перечень вопросов для экзамена и практических заданий по дисциплине «Экономика предприятия сервиса» приведен в п. 9.6.

Рабочая программа по дисциплине «Экономика предприятия сервиса» 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.

Разработчик:

к.э.н., доцент

Грозовская Е.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.