

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

# **ЭКОНОМИКА СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ АЭРОПОРТОВ**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ  
изучению дисциплины, планы практических занятий и  
рекомендации по выполнению контрольной работы для  
студентов по направлению обучения «Сервис», профилю обучения  
«Сервис в сфере транспорта»**

**Для направления подготовки: 43.03.01 «Сервис», заочное обучение**

Санкт-Петербург  
2020

**Экономика сервисного обслуживания аэропортов:** Методические рекомендации по изучению дисциплины, планы практических занятий и рекомендации по выполнению контрольной работы для студентов по направлению обучения «Сервис», профилю обучения «Сервис в сфере транспорта» для заочного обучения /Университет ГА. С.- Петербург, 2020. – 45 с.

Подготовлены в соответствии с программой дисциплины «Экономика сервисного обслуживания аэропортов» (объём 360 часов) и требованиями ФГОС ВО для студентов по направлению обучения «Сервис», профиль «Сервис в сфере транспорта» для заочного обучения.

Содержат тематический план, методические рекомендации по изучению дисциплины, планы практических занятий, список литературы, тематику вопросы и учебные задания для выполнения контрольных работ, перечень вопросов для подготовки к экзамену.

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

Составитель: Т. Н. Кошелева, д. экон. наук, доц.

Рецензент: М. Н. Майор, канд. филос. наук, доц.

Университет гражданской авиации, 2020

## **СОДЕРЖАНИЕ**

Методических рекомендаций по изучению дисциплины, планы практических занятий и рекомендации по выполнению контрольной работы для студентов

1. Общие методические рекомендации по изучению дисциплины
2. Тематика, планы, рекомендации и литература для подготовки к практическим занятиям
3. Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям
4. Самостоятельная работа студентов
5. Общие методические рекомендации по выполнению контрольной работы
6. Структура работы
7. Контрольные задания
  - 7.1. Примерная тематика теоретических вопросов к контрольной работе
  - 7.2. Практические задания к контрольной работе
8. Вопросы и задания для текущей и промежуточной аттестации студентов
9. Список литературы

# 1. ОБЩИЕ МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

## Цели и задачи дисциплины

Дисциплина «Экономика сервисного обслуживания аэропортов» исследует проблемы, процессы и закономерности стратегии и тактики развития сервисного обслуживания аэропортов.

Целями освоения дисциплины «Экономика сервисного обслуживания аэропортов» выступает формирование у студентов базовых теоретических знаний и практических навыков в области развития сервисного обслуживания аэропортов, раскрытие особенностей основных экономических законов развития сервисного обслуживания на воздушном транспорте, формирование у студентов комплекса знаний, умений и навыков в области экономики сервисного обслуживания на воздушном транспорте, привитие творческого подхода к их использованию для дальнейшего успешного обучения в последующей профессиональной деятельности, принятия прогрессивных управленческих решений в условиях рыночной экономики и ограниченности ресурсов, приобретение умений применять полученные знания.

Задачами освоения дисциплины являются:

сформировать у студентов экономическую основу рациональной организации и управления процессом сервисного обслуживания аэропортов, прямым назначением которых является обслуживание авиаперевозок;

сформировать у студентов основу для овладения основами экономических знаний в целях оценки эффективности результатов деятельности в процессе организации сервисного обслуживания аэропортов;

знакомство студентов с основами механизма выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта; с алгоритмом выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта;

– знакомство студентов с методами определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта; с механизмом принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта;

– знакомство студентов с механизмом формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, с методами организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта; с механизмом выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта; с алгоритмом принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта;

– знакомство студентов с методами разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта; с механизмом организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта; с механизмом организации маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта;

знакомство студентов с методами организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте; с механизмом определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в условиях транспортного комплекса в

процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта;

формирование у студентов навыков практического применения базовых теоретических знаний в профессиональной деятельности.

Дисциплина «Экономика сервисного обслуживания аэропортов» обеспечивает подготовку выпускника к организационно-управленческому типу задач профессиональной деятельности.

### Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина «Экономика сервисного обслуживания аэропортов» представляет собой дисциплину по выбору, относящуюся к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 Дисциплины (модули).

Дисциплина «Экономика сервисного обслуживания аэропортов» базируется на результатах обучения, сформированных у студента при освоении дисциплин: «Математика», «Экономика и предпринимательство».

Дисциплина «Экономика сервисного обслуживания аэропортов» является обеспечивающей для изучения дисциплины: «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне».

Дисциплина изучается на 2 курсе.

### Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
ИД <sub>2УК-2</sub>	УК.2.2 Умеет выбирать оптимальные способы решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений; УК.2.3 Владеет алгоритмом выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
ОПК-5	Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности
ИД <sub>5ОПК-5</sub>	ОПК-5.1. Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий сервиса; ОПК-5. 2. Принимает экономически обоснованные управленческие решения
ПК-4	Способен осуществлять организационное обеспечение процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, принимать решения об управлении туристско-рекреационными проектами, организации и управлении транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса
ИД <sub>4ПК-4</sub>	ПК-4.1. 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; ПК-4.2. Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имуществом аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте; ПК-4.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте
ПК-5	Способен организовывать и проводить маркетинговый анализ потребности в сервисных услугах при эксплуатации воздушных судов и объектов авиационной

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
	инфраструктуры, при организации, выполнении, обеспечении и обслуживании полетов воздушных судов, воздушных перевозок и авиационных работ
ИД5 <sub>ПК-5</sub>	ПК-5.1. Способен разрабатывать комплекс мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры; ПК-5.2. Способен осуществлять организационное обслуживание авиационной инфраструктуры и организационное обеспечение процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна; ПК-5.3. Способен организовывать и проводить маркетинговый анализ потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна
ПК-6	Способен разрабатывать комплекс мер по повышению эффективности деятельности структурного подразделения и организовать процесс их реализации в условиях транспортного комплекса
ИД6 <sub>ПК-6</sub>	ПК-6.3 Участствует 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:

– механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (УК.2.2); алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (УК.2.3);

– методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (ОПК-5.1); механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (ОПК-5.2);

– механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (ПК-4.1); механизм выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имуществом аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (ПК-4.2); алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (ПК-4.3);

– методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (ПК-5.1); механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (ПК-5.2); механизм организации маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (ПК-5.3);

– методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте; механизм определения показателей эффективности деятельности структурного

подразделения предприятий сервиса в условиях транспортного комплекса в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (ПК-6.3);

Уметь:

– применять механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (УК.2.2); применять алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (УК.2.3);

– применять методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (ОПК-5.1); применять механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (ОПК-5.2);

– применять механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (ПК-4.1); применять механизм выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (ПК-4.2); применять алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (ПК-4.3);

– применять механизм формирования целей и задач деятельности подразделений методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (ПК-5.1); применять механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (ПК-5.2); применять механизм организации маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (ПК-5.3);

– применять методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте; механизм определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в условиях транспортного комплекса в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (ПК-6.3);

Владеть:

– способностью применять механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (УК.2.2); способностью применять алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (УК.2.3);

– способностью применять методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (ОПК-5.1); способностью применять механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (ОПК-5.2);

– способностью применять механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (ПК-4.1); способностью применять механизм выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (ПК-4.2); способностью применять алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (ПК-4.3);

– способностью применять механизм формирования целей и задач деятельности подразделений методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (ПК-5.1); способностью применять механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (ПК-5.2); способностью применять механизм организации маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (ПК-5.3);

– способностью применять методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте; способностью применять механизм определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в условиях транспортного комплекса в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (ПК-6.3).

## **Содержание дисциплины**

### **Тема 1. Функционирование аэропортов**

Аэропортовые комплексы. Разделение объединенных авиаотрядов на аэропортовое - аэропорт и авиатранспортное - авиакомпания предприятия. Организационно-правовые формы управления аэропортами. Создание опорной сети аэропортов и аэропортов «хабов» (для самостоятельного изучения). Взаимодействие аэропорта и авиакомпаний в условиях рынка (для самостоятельного изучения). Функции аэропорта и производственные комплексы (для самостоятельного изучения). Функции авиакомпании и производственные комплексы (для самостоятельного изучения). Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в сфере функционирования аэропортов и их инфраструктурного обслуживания (для самостоятельного изучения). Аспекты приватизации зарубежных и отечественных аэропортов (для самостоятельного изучения). Модели приватизации аэропортов (для самостоятельного изучения). Формы собственности аэропортов (для самостоятельного изучения). Формы организации и управления аэропортами (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными



предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имуществом аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организации маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте; механизм определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в условиях транспортного комплекса в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения).

## **Тема 2. Инфраструктура аэропорта**

Сущность и понятие инфраструктуры аэропорта. Элементы инфраструктуры аэропорта. Объекты инфраструктуры аэропорта. Аэропорт как интегративный комплекс множества видов бизнеса и сервиса соответственно на определенной территории. Классификация аэропортовых услуг (для самостоятельного изучения). Категории аэропортовых услуг (производственные, распределительные, потребительские, информационные) (для самостоятельного изучения). Ресурсы необходимые для работы всех объектов и функциональных подразделений, входящих в состав инфраструктуры аэропорта (для самостоятельного изучения). Уровни инфраструктуры аэропорта (для самостоятельного изучения). Государственно-частное партнерство и аутсорсинг, как факторы развития конкурентных отношений в аэропортовой деятельности (для самостоятельного изучения). Проблемы инфраструктурного обслуживания аэропортов (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имуществом аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации,

планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организации маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте; механизм определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в условиях транспортного комплекса в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения).

### **Тема 3. Механизм государственного регулирования деятельности аэропортов**

Полномочия органов государственной власти в области регулирования деятельности аэропортов. Цели обеспечения государственного регулирования в аэропортах. Безопасность полетов, авиационная безопасность. Конкурентоспособность аэропорта (для самостоятельного изучения). Пути проведения государственного регулирования деятельности в аэропортах (для самостоятельного изучения). Федеральные органы государственной власти, осуществляющие регулирование деятельности в аэропортах и их функции (для самостоятельного изучения). Механизм государственного регулирования деятельности аэропортов (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имуществом аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организации маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте; механизм определения показателей эффективности деятельности структурного

подразделения предприятий сервиса в условиях транспортного комплекса в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 4. Авиационная и неавиационная деятельность аэропортов**

Авиационная деятельность аэропортов (для самостоятельного изучения). Обеспечение взлета, посадки, руления, посадки воздушных судов (для самостоятельного изучения). Системы обеспечения авиационной деятельности аэропортов (для самостоятельного изучения). Неавиационная деятельность (для самостоятельного изучения). Аренда, питание, магазины беспошлинной торговли, концессия, автостоянки и прочее (для самостоятельного изучения). Мощности, используемые для неавиационной деятельности: внешние и внутренние терминалы (для самостоятельного изучения). Аэровокзал, территория аэропорта, территория вне аэропорта (для самостоятельного изучения). Формы и виды договорных отношений авиационной деятельности (для самостоятельного изучения). Различные формы и виды неавиационной деятельности в зарубежных и российских аэропортах (для самостоятельного изучения). Управление неавиационной деятельностью (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организации маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте; механизм определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в условиях транспортного комплекса в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 5. Система финансирования аэропортов**

Виды и формы финансирования аэропортов. Источники финансирования аэропортов. Проблемы финансирования аэропортовой деятельности. Формирование доходов аэропорта (для самостоятельного изучения). Доходы от авиационной деятельности (для самостоятельного изучения). Доходы от неавиационной деятельности (для самостоятельного изучения). Основные механизмы регулирования

деятельности аэропорта с агентскими (сервисными) компаниями: продажа концессий, участие в капитале, предоставление в аренду аэропортовой инфраструктуры, агентские соглашения и пр.) (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имуществом аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организации маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте; механизм определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в условиях транспортного комплекса в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 6. Основы управления деятельностью аэропорта**

Система управления аэропортом. Структура управления аэропортом. Организационная структура управления аэропортом. Эффективность управления (для самостоятельного изучения). Эффективное управление производственной деятельностью аэропорта (для самостоятельного изучения). Эффективное управление коммерческой деятельностью аэропорта (для самостоятельного изучения). Стратегия развития (для самостоятельного изучения). Стратегия развития аэропортов (для самостоятельного изучения). Механизм организации продаж и продвижения сервисных продуктов (для самостоятельного изучения). Основы исследования рынка (для самостоятельного изучения). Механизм организации продаж и продвижения сервисных продуктов в процессе наземного обслуживания в аэропорту (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных решений (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки

производственно-экономических показателей в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имуществом аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организации маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте; механизм определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в условиях транспортного комплекса в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 7. Сфера сервисного обслуживания в аэропортовой деятельности**

Сфера сервиса и ее структура в аэропортовой деятельности (для самостоятельного изучения). Организация наземного обслуживания в аэропортах (для самостоятельного изучения). Совершенствование качества обслуживания пассажиров аэропортов (для самостоятельного изучения). Развитие сферы сервиса аэропортовой деятельности (для самостоятельного изучения). Монополизация аэропортовой деятельности и пути ее преодоления (для самостоятельного изучения). Показатели основной деятельности аэропорта: количество произведенных пассажиро-километров (международные и внутренние линии); грузо-километров (международные и внутренние линии); количество операций по обеспечению взлета-посадок (для самостоятельного изучения). Неосновная деятельность аэропорта: включает в себя аренду площади или помещения; оказание услуг сторонним организациям, работающим на территории аэропорта (коммунальное и энергообеспечение, услуги связи, услуги транспорта, медицинские услуги). Экономические ограничения роста и развития сферы услуг аэропортового обслуживания (для самостоятельного изучения). Реформирование деятельности естественных монополий и внедрение рыночных инструментов в деятельность организаций наземного обслуживания (для самостоятельного изучения). Направления развития сферы услуг наземного обслуживания деятельности предприятий аэропортового комплекса (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и

организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организации маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте; механизм определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в условиях транспортного комплекса в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 8. Сервисное обслуживание аэропортов**

Сервисное обслуживание аэропорта, как оказание общественно- значимых услуг и удовлетворение потребностей человека. Зависимость уровня обслуживания в аэропорту от комплексного и качественного предоставления услуг. Ограничение пред- и послеполетных формальностей; уменьшение времени ожидания высадки из самолета (своевременная подача трапа и автобуса). Минимальное время ожидания получения багажа. Информационная обеспеченность терминалов (для самостоятельного изучения). Удобство доставки пассажиров между терминалами (для самостоятельного изучения). Удобство подъезда и наличие парковки (для самостоятельного изучения). Наличие дополнительных услуг: почты, банка, кафе, ресторанов, магазинов (для самостоятельного изучения). Наличие залов отдыха и комнат матери и ребенка (для самостоятельного изучения). Интернет-обеспеченность аэропорта (для самостоятельного изучения). Услуги для пассажиров с ограниченными возможностями (для самостоятельного изучения). Категории клиентов аэропорта: авиакомпании, пассажиры, персонал аэропорта и авиакомпаний, и предприятия – аэропортовые операторы, действующие на его территории (для самостоятельного изучения). Особенности продукции аэропортов (для самостоятельного изучения). Классификация потребителей аэропортовой деятельности и их потребности (для самостоятельного изучения). Механизм организации процесса сервисного обслуживания аэропорта в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Инструменты оценки качества аэропортовых услуг по обслуживанию пассажиров (для самостоятельного изучения). Основы исследования рынка (для самостоятельного изучения). Механизм организации продаж и продвижения сервисных продуктов в процессе наземного обслуживания в аэропорту (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и

организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организации маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте; механизм определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в условиях транспортного комплекса в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 9. Управление качеством услуг аэропорта**

Виды услуг, оказываемые аэропортом (для самостоятельного изучения). Понятие «качество аэропортовых услуг» (для самостоятельного изучения). Отечественный и зарубежный опыт управления качеством услуг аэропорта (для самостоятельного изучения). Методики оценки качества аэропортовых услуг (для самостоятельного изучения). Основные элементы системы управления качеством услуг: оценка и контроль качества (для самостоятельного изучения). Стандарты системы контроля качества услуг в аэропортах, базирующиеся на рекомендациях, подходах и методиках International Civil Aviation Organization (ICAO) – Международной организации гражданской авиации (для самостоятельного изучения). Стандарты системы контроля качества услуг в аэропортах, базирующиеся на рекомендациях, подходах и методиках Airports Council International (ACI) – Международного совета аэропортов (для самостоятельного изучения). Стандарты системы контроля качества услуг в аэропортах, базирующиеся на рекомендациях, подходах и методиках International Air Transport Association (IATA) – Международной ассоциации воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Стандарты системы контроля качества услуг в аэропортах, базирующиеся на рекомендациях, подходах и методиках независимого британского агентства Skytrax, занимающегося вопросами оценки и повышения уровня качества в аэропортах и авиакомпаниях, различных государственных полномочных министерствах и ведомствах, к которым в России относят Министерство Транспорта РФ и Федеральное агентство воздушного транспорта (Росавиация) (для самостоятельного изучения). Элементы системы контроля качества услуг аэропорта (для самостоятельного изучения). Основные проблемы и недостатки в деятельности российских аэропортов (для самостоятельного изучения). Низкая пропускная способность терминалов (для самостоятельного изучения). Длительное время прохождения пунктов контроля (для самостоятельного изучения). Отсутствие необходимой инфраструктуры. Слабый контроль на входных группах (для самостоятельного изучения). Отсутствие информации об общественном транспорте (для самостоятельного изучения). Основы исследования рынка (для самостоятельного изучения). Механизм организации продаж и продвижения сервисных продуктов в процессе наземного обслуживания в аэропорту (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом

комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имуществом аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организации маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте; механизм определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в условиях транспортного комплекса в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 10. Основные методы оценки качества услуг аэропорта**

Основные методы оценки качества услуг аэропортов (для самостоятельного изучения). Метод критических случаев (для самостоятельного изучения). Метод SERVQUAL (для самостоятельного изучения). Метод SERVPERF (для самостоятельного изучения). Метод INDSERF (для самостоятельного изучения). Метод Н. Кано (для самостоятельного изучения). Факторы конкурентоспособности аэропорта (для самостоятельного изучения). Анализ факторов, влияющих на конкурентоспособность аэропорта (для самостоятельного изучения). Оценка качества товара или услуги по Р. Шухарту, Э. Демингу, А. Фейгенбауму (для самостоятельного изучения). Принципы управления качеством товара или услуги по TQM (для самостоятельного изучения). Основные показатели оценки уровня качества предоставления услуг в аэропорту: безопасность полетов (БП), регулярность полетов (РП) (для самостоятельного изучения). Основные показатели оценки уровня качества предоставления услуг в аэропорту: авиационная безопасность (АБ) и сервисное обслуживание (для самостоятельного изучения).

Основы исследования рынка (для самостоятельного изучения). Механизм организации продаж и продвижения сервисных продуктов в процессе наземного обслуживания в аэропорту (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного



обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имуществом аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организации маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте; механизм определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в условиях транспортного комплекса в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта (для самостоятельного изучения).

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

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
2	Практическое занятие № 1. «Аэропорт как интегративный комплекс множества видов бизнеса. Классификация аэропортовых услуг»	2
3	Практическое занятие № 2. «Цели обеспечения государственного регулирования в аэропортах. Безопасность полетов, авиационная безопасность»	2
4	Практическое занятие № 3. «Авиационная деятельность аэропортов. Обеспечение взлета, посадки, руления, посадки воздушных судов. Системы обеспечения авиационной деятельности аэропортов. Мощности, используемые для неавиационной деятельности: внешние и внутренние терминалы. Различные формы и виды неавиационной деятельности в зарубежных и российских аэропортах».	2
6	Практическое занятие № 4 «Стратегия развития аэропортов. Механизм организации продаж и продвижения сервисных продуктов»	2
7	Практическое занятие № 5. «Сфера сервиса и ее структура в аэропортовой деятельности. Организация наземного обслуживания в аэропортах»	2
9	Практическое занятие № 6. «Основные элементы системы управления качеством услуг: оценка и контроль качества»	2
Итого по дисциплине		12

**Практическое занятие № 1 (по теме № 2). - «Аэропорт как интегративный комплекс множества видов бизнеса. Классификация аэропортовых услуг»**

**План:**

1. Аэропорт как интегративный комплекс множества видов бизнеса и сервиса соответственно на определенной территории.

2. Классификация аэропортовых услуг.
3. Категории аэропортовых услуг.

**Вопросы и задания к практическому занятию:**

1. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

2. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

3. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

**Рекомендации по подготовке к занятию:**

При подготовке к первому вопросу необходимо усвоить структура аэропорта как интегративный комплекс множества видов бизнеса и сервиса соответственно на определенной территории.

При подготовке ко второму и к третьему вопросам необходимо проанализировать классификацию и категории аэропортовых услуг.

**Литература:**

1. Кошелева, Т.Н. **Экономика** [Текст]: конспект лекций / Т. Н. Кошелева. - СПб.: Издательство СПбГУ ГА, 2017. – 188 с. - ISBN 978-5-60000-147-9. Количество экземпляров 50

2. **Транспортная инфраструктура**: Метод.указ. по изучению дисциплины и выполнению контрольной работы. Для студентов ЗФ, ФАИТОП, ФМЭТС - направление подготовки 23.03.01 (190700) "Технология транспортных процессов" профиль ОПУВТ, ОПУЕТС [электронный ресурс, текст] / Сытых Е.И., сост. - СПб.: ГУГА, 2016. - 71с. Количество экземпляров 60.

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

**Практическое занятие № 2 (по теме № 3). - «Цели обеспечения государственного регулирования в аэропортах. Безопасность полетов, авиационная безопасность»**

**План:**

1. Цели обеспечения государственного регулирования в аэропортах.
2. Безопасность полетов, авиационная безопасность.

**Вопросы и задания к практическому занятию:**

1. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

2. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

3. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

**Рекомендации по подготовке к занятию:**

При подготовке к первому и ко второму вопросам необходимо усвоить цели обеспечения государственного регулирования в аэропортах и основы безопасности полетов, авиационная безопасность.

**Литература:**

1. Кошелева, Т.Н. **Экономика** [Текст]: конспект лекций / Т. Н. Кошелева. - СПб.: Издательство СПбГУ ГА, 2017. – 188 с. - ISBN 978-5-60000-147-9. Количество экземпляров 50

2. **Транспортная инфраструктура**: Метод.указ. по изучению дисциплины и выполнению контрольной работы. Для студентов ЗФ, ФАИТОП, ФМЭТС - направление подготовки 23.03.01 (190700) "Технология транспортных процессов" профиль ОПУВТ, ОПУЕТС [электронный ресурс, текст] / Сытых Е.И., сост. - СПб.: ГУГА, 2016. - 71с. Количество экземпляров 60.

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

### **Практическое занятие № 3 (по теме № 4). - «Авиационная деятельность аэропортов»**

#### **План:**

1. Авиационная деятельность аэропортов.
2. Обеспечение взлета, посадки, руления, посадки воздушных судов.
3. Системы обеспечения авиационной деятельности аэропортов.

#### **Вопросы и задания к практическому занятию:**

1. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

2. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

#### **Рекомендации по подготовке к занятию:**

При подготовке к первому вопросу необходимо рассмотреть сущность авиационной деятельности аэропортов.

При подготовке ко второму и к третьему вопросам необходимо проанализировать процесс обеспечения взлета, посадки, руления, посадки воздушных судов и систему обеспечения авиационной деятельности аэропортов.

#### **Литература:**

1. Кошелева, Т.Н. **Экономика** [Текст]: конспект лекций / Т. Н. Кошелева. - СПб.: Издательство СПбГУ ГА, 2017. – 188 с. - ISBN 978-5-60000-147-9. Количество экземпляров 50

2. **Транспортная инфраструктура:** Метод.указ. по изучению дисциплины и выполнению контрольной работы. Для студентов ЗФ, ФАИТОП, ФМЭТС - направление подготовки 23.03.01 (190700) "Технология транспортных процессов" профиль ОПУВТ, ОПУЕТС [электронный ресурс, текст] / Сытых Е.И., сост. - СПб.: ГУГА, 2016. - 71с. Количество экземпляров 60.

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

### **Практическое занятие № 4 (по теме № 6). - «Стратегия развития аэропортов. Механизм организации продаж и продвижения сервисных продуктов»**

#### **План:**

1. Стратегия развития аэропортов.
2. Механизм организации продаж и продвижения сервисных продуктов.

#### **Вопросы и задания к практическому занятию:**

1. Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

2. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

3. Механизм выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

#### **Рекомендации по подготовке к занятию:**

При подготовке к первому вопросу необходимо усвоить стратегию развития аэропортов.

При подготовке ко второму вопросу необходимо проанализировать механизм организации продаж и продвижения сервисных продуктов.

#### **Литература:**

1. Кошелева, Т.Н. **Экономика** [Текст]: конспект лекций / Т. Н. Кошелева. - СПб.: Издательство СПбГУ ГА, 2017. – 188 с. - ISBN 978-5-60000-147-9. Количество экземпляров 50

2. **Транспортная инфраструктура:** Метод.указ. по изучению дисциплины и выполнению контрольной работы. Для студентов ЗФ, ФАИТОП, ФМЭТС - направление подготовки 23.03.01 (190700) "Технология транспортных процессов" профиль ОПУВТ, ОПУЕТС [электронный ресурс, текст] / Сытых Е.И., сост. - СПб.: ГУГА, 2016. - 71с. Количество экземпляров 60.

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

**Практическое занятие № 5 (по теме № 7). - «Сфера сервиса и ее структура в аэропортовой деятельности. Организация наземного обслуживания в аэропортах»**

**План:**

1. Сфера сервиса и ее структура в аэропортовой деятельности.
2. Организация наземного обслуживания в аэропортах.
3. Совершенствование качества обслуживания пассажиров аэропортов.

**Вопросы и задания к практическому занятию:**

1. Показатели основной деятельности аэропорта: количество произведенных пассажиро-километров (международные и внутренние линии); грузо-километров (международные и внутренние линии); количество операций по обеспечению взлета-посадок.
2. Неосновная деятельность аэропорта: включает в себя аренду площади или помещения; оказание услуг сторонним организациям, работающим на территории аэропорта (коммунальное и энергообеспечение, услуги связи, услуги транспорта, медицинские услуги).
3. Экономические ограничения роста и развития сферы услуг аэропортового обслуживания.

**Рекомендации по подготовке к занятию:**

При подготовке к первому вопросу необходимо усвоить сферу сервиса и ее структуру в аэропортовой деятельности.

При подготовке ко второму и к третьему вопросам необходимо проанализировать организацию наземного обслуживания в аэропортах и процесс совершенствования качества обслуживания пассажиров аэропортов.

**Литература:**

1. Кошелева, Т.Н. **Экономика** [Текст]: конспект лекций / Т. Н. Кошелева. - СПб.: Издательство СПбГУ ГА, 2017. – 188 с. - ISBN 978-5-60000-147-9. Количество экземпляров 50
2. **Транспортная инфраструктура:** Метод.указ. по изучению дисциплины и выполнению контрольной работы. Для студентов ЗФ, ФАИТОП, ФМЭТС - направление подготовки 23.03.01 (190700) "Технология транспортных процессов" профиль ОПУВТ, ОПУЕТС [электронный ресурс, текст] / Сытых Е.И., сост. - СПб.: ГУГА, 2016. - 71с. Количество экземпляров 60.
3. **Хозяйственный механизм авиатранспортных предприятий:** Учеб. пособ. для вузов. Допущ. УМО [Текст] . Ч.1: Авиакомпании / Маслаков В.П., ред. - СПб.: Питер, 2015. - 368с. - ISBN 978-5-496-00709-2. Количество экземпляров 107 шт.

**Практическое занятие № 6 (по теме № 9). - «Основные элементы системы управления качеством услуг: оценка и контроль качества»**

**План:**

1. Основные элементы системы управления качеством услуг: оценка и контроль качества.
2. Стандарты системы контроля качества услуг в аэропортах, базирующиеся на рекомендациях, подходах и методиках International Civil Aviation Organization (ICAO) – Международной организации гражданской авиации.

**Вопросы и задания к практическому занятию:**

1. Механизм организации продаж и продвижения сервисных продуктов в процессе наземного обслуживания в аэропорту.
2. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.
3. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

**Рекомендации по подготовке к занятию:**

При подготовке к первому и ко второму вопросам необходимо усвоить основные элементы системы управления качеством услуг: оценка и контроль качества и стандарты системы контроля качества услуг в аэропортах.

**Литература:**

1. Кошелева, Т.Н. **Экономика** [Текст]: конспект лекций / Т. Н. Кошелева. - СПб.: Издательство СПбГУ ГА, 2017. – 188 с. - ISBN 978-5-60000-147-9. Количество экземпляров 50

2. **Транспортная инфраструктура:** Метод.указ. по изучению дисциплины и выполнению контрольной работы. Для студентов ЗФ, ФАИТОП, ФМЭТС - направление подготовки 23.03.01 (190700) "Технология транспортных процессов" профиль ОПУВТ, ОПУЕТС [электронный ресурс, текст] / Сытых Е.И., сост. - СПб.: ГУГА, 2016. - 71с. Количество экземпляров 60.

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

### **3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ**

#### **Введение. Общие методические рекомендации студентам по подготовке к практическим занятиям**

Цель проведения практических занятий по дисциплине «Экономика сервисного обслуживания аэропортов» – научить студентов самостоятельно анализировать учебную и научную литературу и вырабатывать у них опыт самостоятельного мышления по проблемам курса.

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

Как правило, практические занятия по дисциплине «Экономика сервисного обслуживания аэропортов» проводятся в виде:

- развернутой беседы – обсуждение (дискуссия), основанные на подготовке всей группы по всем вопросам и максимальном участии студентов в обсуждении вопросов темы проблемного занятия. При этой форме работы отдельным студентам могут поручаться сообщения по тому или иному вопросу, а также ставя дополнительные вопросы, как всей аудитории, так и определенным участникам обсуждения;

- устных сообщений с последующим их обсуждением;

- обсуждения письменных рефератов, заранее подготовленных студентами по заданию преподавателя и представленных студентами группы до практических занятий, написание рефератов может быть поручено не одному, а нескольким студентам, тогда к основному докладчику могут быть назначены содокладчики и оппоненты по сообщению.

В ходе самостоятельной подготовки по дисциплине «Экономика сервисного обслуживания аэропортов» каждый студент готовит выступления по всем вопросам темы. Сообщения делаются устно, развернуто, обращаться к конспекту во время выступления.

#### **Примерный план проведения практического занятия по дисциплине «Экономика сервисного обслуживания аэропортов»**

Вступительное слово преподавателя – 3-5 мин.

Рассмотрение каждого вопроса темы – 15-20 мин.

Заключительное слово преподавателя – 5-10 мин.

Домашнее задание (к каждому практическому занятию).

Изучить и законспектировать рекомендуемую литературу.

По каждому вопросу плана занятий подготовиться к устному сообщению (5-10 мин.), быть готовым принять участие в обсуждении и дополнении сообщений (до 5 мин.).

Выступление на практическом занятии по дисциплине «Экономика сервисного обслуживания аэропортов» должно удовлетворять следующим требованиям: в нем излагаются теоретические подходы к рассматриваемому вопросу, дается анализ принципов, законов, понятий и категорий; теоретические положения подкрепляются фактами, примерами, выступление должно быть аргументированным.

Готовиться к практическому занятию по дисциплине «Экономика сервисного обслуживания аэропортов» надо не накануне, а заблаговременно. Самостоятельная работа студентов должна начинаться с ознакомления с планом практического занятия, который включает в себя вопросы, выносимые на обсуждение, рекомендации по подготовке к практическому занятию, рекомендуемую литературу к теме. Изучение материала к практическому занятию следует начать с просмотра конспектов лекций. Восстановив в памяти материал, студент приводит в систему основные положения темы, вопросы темы, выделяя в ней главное и новое, на что обращалось внимание в лекции. Затем следует внимательно прочитать соответствующую главу учебника. Для более углубленного изучения вопросов рекомендуется конспектирование основной и дополнительной литературы.

Подобрав, отработав материал по дисциплине «Экономика сервисного обслуживания аэропортов» и усвоив его, студент должен начать непосредственную подготовку своего выступления на практическом занятии, для чего следует продумать, как ответить на каждый вопрос темы.

Уметь читать рекомендованную литературу не значит пассивно принимать к сведению все написанное, следует анализировать текст, думать над ним, этому способствуют записи по ходу чтения, которые превращают чтение в процесс. Записи могут вестись в различной форме: развернутых и простых планов, выписок (тезисов), аннотаций и конспектов.

План – это перечень вопросов, рассмотренных в источнике.

Выписки (тезисы) – это, как правило, письменное цитирование важных мест монографий, статей (другое) или краткое изложение мыслей автора.

Аннотация – краткое обобщение содержания работы (узловых, простых вопросов работы).

Конспект – наиболее сложная по форме запись, при составлении которой у студентов возникают наибольшие трудности. Составление конспекта вырабатывает навыки письменного изложения рассматриваемых вопросов, четко формулировать мысли и четко их излагать. Конспект произведения это его развернутые тезисы, которые содержат доказательства. Конспекты могут быть текстуальными и тематическими. В первом случае прослеживается план изложения материала, во втором – содержание темы.

Для конспектирования существуют следующие правила:

Прежде всего, обязательно указываются выходные данные источника или наименование произведения, год и место его издания, количество страниц.

Обязательно оставляется место для последующих уточнений и дополнений широкие поля конспекта.

Конспект структурно подразделяется на составные части в соответствии с планом.

Записывается только самое главное, ясным и четким почерком, сокращения слов следует избегать.

Необходимо выделять отдельные, наиболее важные положения (подчеркивать цветными карандашами, маркерами, выделять печатными буквами и т.п.).

В тематический конспект включаются выписки и тезисы из одного или нескольких произведений, посвященные одной и той же проблеме.

Самостоятельность студентов в овладении учебным материалом проявляется в творческом обсуждении этих вопросов во время аудиторных занятий, высказывая свое мнение, анализируя прочитанное, подкрепляя учебный материал примерами из жизни, студенты глубже осмысливают и закрепляют его в памяти.

Проверка усвоения изученного материала также осуществляется в ходе практических занятий. С этой целью преподаватели периодически проводят 10-15 минутные письменные контрольные работы. Они проводятся, как правило, по вопросам рассматриваемой на практическом занятии темы и студенты о них заранее не предупреждаются. Результаты контрольных работ учитываются в журнале успеваемости. По итогам изучения тем программы обязательно проводится рубежный контроль в форме письменных контрольных работ по всем изученным темам с обязательной их оценкой, оценка текущего контроля обязательно учитывается при устном экзамене по итогам курса.

При подготовке к практическим занятиям самостоятельная учебная деятельность достигает наибольшей интенсивности. В отличие от других форм учебных занятий, в ходе практических занятий студенты имеют возможность в большей степени проявить себя, показать свою активность, самостоятельность, способность применять полученные теоретические знания при анализе практических проблем профессиональной деятельности.

Практические занятия проводятся по наиболее сложным вопросам, темам, разделам дисциплины и имеют своей целью:

- закрепить знания, полученные во время лекций и самостоятельной работы с учебной литературой;
- расширить и углубить представления студентов по наиболее актуальным теоретическим и практическим проблемам;
- сформировать и развить практические навыки и умения, необходимые для будущей профессиональной деятельности;
- осуществить контроль за качеством усвоения студентами учебной программы.

Подготовку к практическому занятию лучше начинать сразу же после лекции по данной теме или консультации преподавателя. Проводить ее рекомендуется в определенной последовательности.

Прежде всего, следует доработать текст лекции по соответствующей теме, внимательно изучить план практического занятия, содержание основных учебных вопросов, выносимых на обсуждение, а также список рекомендованной литературы и дополнительные задания, которые могут быть даны преподавателем. Важно тщательно спланировать самостоятельную работу по подготовке к занятию: когда, какие источники, по какой проблеме следует найти и изучить; когда и по каким вопросам подготовить краткие письменные ответы, выступления или доклады. Работа должна быть спланирована таким образом, чтобы подготовка к практическому занятию распределялась равномерно в течение оставшегося до занятия времени.

В дальнейшем необходимо подобрать в библиотеке литературу, которая рекомендована для подготовки к занятию и бегло просмотреть ее. Это даст возможность выбрать те источники, где имеются ответы на поставленные учебные вопросы.

Предварительное изучение рекомендованной литературы позволяет студентам отобрать необходимую информацию и выяснить, по каким вопросам занятия следует подобрать дополнительные литературные источники. Просмотр и беглое изучение дополнительно найденных книг, газетных и журнальных статей осуществляется таким же образом, что и рекомендованной литературы.

После подбора и предварительного просмотра литературы студенты приступают к ее углубленному изучению. В ходе углубленного чтения выделяются главные мысли, проблемы, требующие дополнительного обоснования, практического разрешения и т.д. При этом в основном вопросе практического занятия могут быть выделены конкретизирующие его подвопросы.

В процессе углубленного чтения литературы большинство студентов составляют краткие конспекты, тезисы своих будущих выступлений, делают необходимые выписки. Конспекты, которые отражают содержание вопросов практического занятия, лучше всего вести в той же тетради, в которой конспектируются лекции по данному предмету. Концентрация всей информации по проблеме в одном месте позволяет студентам активно участвовать в обсуждении всех вопросов практического занятия и исключает наиболее распространенную ошибку: готовиться к выступлению только по одному вопросу. В дальнейшем такие записи значительно облегчат подготовку к экзамену и использование полученных знаний в профессиональной деятельности.

Подготовка к практическому занятию не сводится только к поиску ответов на поставленные в плане вопросы. Любая теоретическая проблема должна быть осмыслена студентом с точки зрения ее связи с реальной жизнью и возможностью реализации на практике. По каждому вопросу практического занятия студент должен быть готов высказать и собственную точку зрения.

#### 4. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудо-емкость (часы)
1	1. Изучение теоретического материала по теме: «Функционирование аэропортов» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-15]. 2. Подготовка к устному опросу.	33
2	1. Изучение теоретического материала по теме: «Инфраструктура аэропорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	35
3	1. Изучение теоретического материала по теме: «Механизм государственного регулирования деятельности аэропорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	33
4	1. Изучение теоретического материала по теме: «Авиационная и неавиационная деятельность аэропортов» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	35
5	1. Изучение теоретического материала по теме: «Система финансирования аэропортов» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к устному опросу	33
6	1. Изучение теоретического материала по теме: «Основы управления деятельностью аэропорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	33

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудо-емкость (часы)
7	1. Изучение теоретического материала по теме: «Сфера сервисного обслуживания в аэропортовой деятельности» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	33
8	1. Изучение теоретического материала по теме: «Сервисное обслуживание аэропортов» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к устному опросу.	33
9	1. Изучение теоретического материала по теме: «Управление качеством услуг аэропорта» 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.	37
10	1. Изучение теоретического материала по теме: «Основные методы оценки качества услуг аэропорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-15]. 2. Подготовка к устному опросу.	22
Итого по дисциплине		327

## 5. ОБЩИЕ МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Контрольная работа является составной частью изучения курса «Экономика сервисного обслуживания аэропортов».

**Целью выполнения контрольной работы** является проверка преподавателем степени усвоения студентами материала по курсу «Экономика сервисного обслуживания аэропортов» в процессе самостоятельной работы с прочитанным курсом лекций и дополнительной литературы, перечень которой приведён в настоящих Методических рекомендациях.

Контрольная работа является составной частью изучения курса «Экономика сервисного обслуживания аэропортов».

Основными требованиями к контрольной работе как к исследованию определенной проблемы является применение общих и специальных методов научного исследования, высокий теоретический уровень, критическое осмысление источников информации. В контрольной работе нужно привести фактические материалы, обобщить их в таблицах, где требуется привести график.

При написании контрольной работы необходимо придерживаться следующих правил:

Контрольная работа должна содержать план, включающий в себя: введение, 2-3 рассмотренных основных вопроса, заключение, список использованной литературы (количество источников не менее 5).

Объем контрольной работы составляет 15-20 страниц компьютерного набора шрифтом 14, интервал 1,5 или 17-23 страниц рукописного текста. Работа может быть написана от руки, напечатана на машинке или распечатана на принтере без исправлений и помарок, должна быть четко читаема, иметь правильно оформленный титульный лист с указанием фамилии, имени, отчества, специальности, № варианта, даты выполнения работы.

При написании контрольной работы студентами может быть использована не только рекомендованная литература, но и любая другая, позволяющая в полной мере раскрыть исследуемую проблему.

Номер контрольной работы определяется по сумме двух последних цифр зачетной книжки студента (например, если последние цифры 26, тогда номер задания будет соответствовать № 8).

Выполненная контрольная работа сдается на факультет для проверки до начала сессии и является допуском к сдаче экзамена по дисциплине «Экономика сервисного обслуживания аэропортов».



## 6. СТРУКТУРА РАБОТЫ

Контрольная работа состоит из трёх вопросов, введения, заключения и списка литературы.

Первый и второй вопросы носят теоретический характер. Ответы на них предполагают не просто реферативное изложение соответствующей темы, но и проведение аналитических сравнений и оценок, что потребует проведение определённой самостоятельной работы с литературой.

Первый вопрос оценивает знания о месте и роли организации сервиса, по теории развития **сектора услуг в современном обществе, его динамике и структуре**, о стилях руководства на предприятиях сервиса, системе планирования и прогнозирования на предприятиях сервиса. Второй вопрос – о методах управления на предприятиях сервиса, **занятости в секторе услуг, об управлении издержками и системой маркетинга** на предприятиях сервиса, **управлением технологическим процессом и ценообразованием** на предприятиях сервиса. Третий вопрос – представляет собой практическое задание к контрольной работе.

Критерии оценки работы. Работа оценивается по качеству и полноте освещения теоретических вопросов, правильности решения тестовых заданий, задач и заданий.

Порядок выполнения работы. В методических указаниях представлено 60 вопросов теоретического характера (по 2 вопроса для каждой контрольной работы) и 30 вариантов практических заданий в качестве третьего вопроса к контрольным работам.

## 7. КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

### 7.1. Примерная тематика теоретических вопросов к контрольной работе

#### 1 Вопрос

1. Аэропортовые комплексы.
2. Разделение объединенных авиаотрядов на аэропортовое - аэропорт и авиатранспортное - авиакомпания предприятия.
3. Организационно-правовые формы управления аэропортами.
4. Создание опорной сети аэропортов и аэропортов «хабов».
5. Взаимодействие аэропорта и авиакомпаний в условиях рынка.
6. Функции аэропорта и производственные комплексы.
7. Функции авиакомпании и производственные комплексы.
8. Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в сфере функционирования аэропортов и их инфраструктурного обслуживания.
9. Аспекты приватизации зарубежных и отечественных аэропортов.
10. Модели приватизации аэропортов.
11. Формы собственности аэропортов.
12. Формы организации и управления аэропортами.
13. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.
14. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.
15. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.
16. Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.
17. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.
18. Механизм выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.
19. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе наземного

обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

20. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

21. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

22. Механизм организации маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

23. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте.

24. Механизм определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в условиях транспортного комплекса в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

25. Сущность и понятие инфраструктуры аэропорта.

26. Элементы инфраструктуры аэропорта.

27. Объекты инфраструктуры аэропорта.

28. Аэропорт как интегративный комплекс множества видов бизнеса и сервиса соответственно на определенной территории.

29. Классификация аэропортовых услуг.

30. Категории аэропортовых услуг (производственные, распределительные, потребительские, информационные).

## 2 Вопрос

1. Ресурсы необходимые для работы всех объектов и функциональных подразделений, входящих в состав инфраструктуры аэропорта.

2. Уровни инфраструктуры аэропорта.

3. Государственно-частное партнерство и аутсорсинг, как факторы развития конкурентных отношений в аэропортовой деятельности.

4. Проблемы инфраструктурного обслуживания аэропортов.

5. Полномочия органов государственной власти в области регулирования деятельности аэропортов.

6. Цели обеспечения государственного регулирования в аэропортах.

7. Безопасность полетов, авиационная безопасность.

8. Конкурентоспособность аэропорта.

9. Пути проведения государственного регулирования деятельности в аэропортах.

10. Федеральные органы государственной власти, осуществляющие регулирование деятельности в аэропортах и их функции.

11. Механизм государственного регулирования деятельности аэропортов.

12. Авиационная деятельность аэропортов.

13. Обеспечение взлета, посадки, руления, посадки воздушных судов.

14. Системы обеспечения авиационной деятельности аэропортов.

15. Неавиационная деятельность.

16. Аренда, питание, магазины беспошлинной торговли, концессия, автостоянки.

17. Мощности, используемые для неавиационной деятельности: внешние и внутренние терминалы.

18. Аэровокзал, территория аэропорта, территория вне аэропорта.

19. Формы и виды договорных отношений авиационной деятельности.

20. Различные формы и виды неавиационной деятельности в зарубежных и российских аэропортах.

21. Управление неавиационной деятельностью.

22. Механизм организации процесса сервиса. Механизм планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса.

23. Виды и формы финансирования аэропортов.

24. Источники финансирования аэропортов. Проблемы финансирования аэропортовой деятельности.
25. Формирование доходов аэропорта.
26. Доходы от авиационной деятельности. Доходы от неавиационной деятельности.
27. Основные механизмы регулирования деятельности аэропорта с агентскими (сервисными) компаниями.
28. Продажа концессий, участие в капитале, предоставление в аренду аэропортовой инфраструктуры, агентские соглашения.
29. Формы собственности аэропортов.
30. Формы организации и управления аэропортами

## 7.2. Практические задания к контрольной работе (3 Вопрос)

### Вариант 1.

1. **Существенной характеристикой организационной модели обслуживания потребителей является...:**
  - a) Тип организации обслуживания.
  - b) Стратегия.
  - c) Главная организационная задача.
  - d) Тип организации обслуживания, стратегия, главная организационная задача.
  - e) Тип организации обслуживания, стратегия.
2. **Основными потребителями выступают клиенты, которые образуются (в основном покупают дешевую мебель), а также клиенты, которые развиваются (покупают более дорогую и качественную офисную мебель). В среднем покупатели меняют обстановку 2-3 раза в 4 года деятельности. В основном они покупают мебель непосредственно на фирмах-поставщиках:**
  - a) специальная мебель
  - b) детская мебель
  - c) офисная мебель
  - d) бытовая мебель
  - e) нет верного ответа
3. **Это форма обслуживания, предполагает создание на территории промышленных предприятий комплексных подразделений или специализированных подразделений сферы услуг с функциями приема и выдачи заказов на услуги, выполнение срочных работ в присутствии заказчика:**
  - a) Самообслуживание
  - b) Абонементное обслуживание
  - c) Обслуживание по месту работы
  - d) Культура сервиса
  - e) Но верного ответа

### Вариант 2.

1. **Какой характер производства оказывает большое влияние на организацию работы предприятия, ухудшает технико-экономические показатели его деятельности, ведет к простоям оборудования, что снижает рентабельность работы предприятия:**
  - a) Производственный
  - b) Сезонный
  - c) Кадровый
  - d) Политический
  - e) Нет верного ответа
2. **Форма и конструкция определяются спецификой функциональных процессов и характером деятельности учреждений. Наиболее активно растущие направления - это мебель для гостиниц, кафе, ресторанов, досуговых центров, кинотеатров, медицинских учреждений, аптек:**
  - a) специальная мебель
  - b) детская мебель
  - c) офисная мебель
  - d) бытовая мебель
  - e) нет верного ответа
3. **Какие есть типы организации обслуживания потребителей:**
  - a) Традиционный и рыночный.
  - b) Традиционный и переходной.

- c) Рыночный и переходной.
- d) Рыночный и смешанный.
- f) Традиционный, переходной, рыночный

### Вариант 3.

1. **Планы, ориентируемые на действие с более короткими временными горизонтами, чем в стратегии:**
  - a) Тактика.
  - b) Практика.
  - c) График.
  - d) Схема.
  - e) Модель
2. **Способность мебели создавать ощущение удобства, комфортности, наиболее полное удовлетворение потребности в соответствии с антропометрическими параметрами, психологическими и психофизиологическими характеристиками потребителя:**
  - a) безопасность
  - b) эстетические свойства
  - c) эргономичность
  - d) долговечность
  - e) Нет верного ответа
3. **По технологическому признаку услуги парикмахерских делят на:**
  - a) услуги по уходу за волосами;
  - b) услуги по уходу за кожей лица и тела;
  - c) услуги по уходу за ногтями и кожей кистей рук и стоп ног (маникюр, педикюр);
  - d) массаж лица и шеи;
  - e) все ответы верны

### Вариант 4.

1. **По месту проведения работ услуги парикмахерских делят на:**
  - a) услуги, оказываемые в организации (стационарно);
  - b) услуги, оказываемые на базе клиента (выездные услуги).
  - c) Услуги оказывающие только стационарно
  - d) верны ответы а и b
  - e) нет верного ответа
2. **Динамично развивающийся производственно-хозяйственный комплекс, призванный обеспечивать возрастающие коммуникационные потребности экономики и общества:**
  - a) Железнодорожный транспорт
  - b) Metallургия
  - c) Связь
  - d) Электрификация
  - e) Сельское хозяйство
3. **Одна из особенностей планирования в сфере услуг, отличающей его от планирования в производстве:**
  1. Маленькое количество фирм с небольшим штатом.
  2. Большое количество фирм с небольшим штатом.
  3. Большое количество фирм с маленьким штатом.
  4. Большое количество фирм со средним штатом.
  5. Маленькое количество фирм со средним штатом

### Вариант 5.

1. **Для группы сотрудников (менеджеров, рабочих и др. . в сервисных фирмах составляется:**
  - a) Программы отдыха.
  - b) Программы командировок.
  - c) Временные программы.
  - d) Сетевые планы.
  - e) Программы обучения и развития
2. **Предприятие общественного питания с предоставлением ограниченного в сравнении с рестораном ассортимента продукции. Реализует фирменные, заказные блюда, кондитерские изделия и напитки.**
  - a) Ресторан
  - b) Бар

- c) Столовая
- d) Закусочная
- e) Кафе
- 3. **К какой форме обслуживания (в системе фотоуслуг) можно отнести прием, исполнение услуги и выдачу заказов в стационарных условиях:**
  - a) К выездной форме обслуживания
  - b) Обслуживание по месту работы
  - c) К моментальному обслуживанию
  - d) К бесконтактной форме обслуживания
  - e) Нет верного ответа

#### Вариант 6.

1. **Представляет собой одну из важнейших областей общественной жизни и оказывает заметное влияние на все стороны нашей деятельности:**
  - a) Качество жизни
  - b) Сфера услуг
  - c) Стандартизация
  - d) Сертификация
  - e) Метеорология
2. **Предприятие общественного питания с ограниченным ассортиментом блюд несложного приготовления для быстрого обслуживания потребителей:**
  - a) Ресторан
  - b) Бар
  - c) Столовая
  - d) Закусочная
  - e) Кафе
3. **Надежность относится к понятию:**
  - a) Достоверность.
  - b) Долговечность.
  - c) Индекса.
  - d) Ремонта.
  - e) Качества

#### Вариант 7.

1. **В современном рабочем мире не предполагается:**
  - a) Сельскохозяйственные услуги.
  - b) Телекоммуникации.
  - c) Виртуальные офисы.
  - d) Реинжиниринг.
  - e) Реконструкция
2. **Предприятие общественного питания с широким ассортиментом блюд сложного приготовления, включая заказные и фирменные, винно-водочные. Табачные и кондитерские изделия, повышенным уровнем обслуживания в сочетании с организацией отдыха:**
  - a) Ресторан
  - b) Бар
  - c) Столовая
  - d) Закусочная
  - e) Нет верного ответа
3. **Период времени от момента приема заказов до выдачи его клиенту:**
  1. Услуга
  2. Предоставление услуги
  3. Результатом услуги
  4. Обслуживание
  5. Время оказания услуг

#### Вариант 8.

1. **Услуги, связанные с созданием новых и восстановлением утраченных потребительских свойств изделия:**
  - a) Материальные
  - b) Нематериальные

- c) Социально-культурная услуга
  - d) Производственно-техническим
  - e) Экономические
2. **Это неотъемлемая часть общей культуры общества, это степень совершенства (уровня развития) процесса обслуживания населения в психологическом, этическом, эстетическом, организационно-технологическом и др. аспектах:**
- a) Самообслуживание
  - b) Абонементное обслуживание
  - c) Обслуживание по месту работы
  - d) Культура сервиса
  - e) Но верного ответа
3. **Какие виды услуг не предлагает сфера сервиса:**
- a) Образование.
  - b) Банковские.
  - c) Ветеринарные.
  - d) Образование, банковские.
  - e) Орошение земель

#### Вариант 9.

1. **Компонент, который убеждает в достоинствах услуги, мотивирует к определённым действиям в определённое время:**
- 1. Коммуникация.
  - 2. Персонал.
  - 3. Служащие.
  - 4. Интеграция.
  - 5. Дифференциация
2. **В целом из скольких элементов (стадий) состоит технологическая схема в системе обслуживания?**
- a) 4-х
  - b) 5-и
  - c) 6-и
  - d) 2-х
  - e) 3-х
3. **Услуги направленные непосредственно на человека или окружающие условия:**
- a) Материальные
  - b) Нематериальные
  - c) Социально-культурная услуга
  - d) Производственно-техническим
  - e) Экономические

#### Вариант 10.

1. **Это деятельность исполнителя услуги, необходимая для обеспечения выполнения услуги:**
- a) Исполнитель услуги
  - b) Результатом услуги
  - c) Предоставление услуги
  - d) Время оказания услуг
  - e) Нет верного ответа
2. **Эта форма обслуживания, которая позволяет населению удовлетворять свои потребности в бытовых услугах собственными силами:**
- a) Самообслуживание
  - b) Абонементное обслуживание
  - c) Обслуживание по месту работы
  - d) Культура сервиса
  - e) Но верного ответа
3. **Обслуживание потребителей, предлагающее его высокое качество, – это тип организации:**
- a) Рыночный.
  - b) Операционный.
  - c) Переходной.
  - d) Традиционный.
  - e) Императивный

### Вариант 11.

**1. Внимательное отношение – это...:**

- a) Хорошая, довольно хорошая и очень взыскательная работа.
- b) Плохая взыскательная работа.
- c) Сложный, довольно сложный процесс с большим диапазоном внимания.
- d) Утомительная, довольно утомительная работа.
- e) Непрерывный, имеющий очень высокую частоту, процесс

**2. Эта форма обслуживания, дает право потребителю на внеочередное получение услуги.**

- a) Самообслуживание
- b) Абонементное обслуживание
- c) Обслуживание по месту работы
- d) Культура сервиса
- e) Нет верного ответа

**3. Результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также непосредственной деятельности исполнителя по удовлетворению запросов потребителя:**

- a) Услуга
- b) Мотивация
- c) Обслуживание
- d) Труд
- e) Нет верного ответа

### Вариант 12.

**1. Совокупность характеристик услуги, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением:**

- a) Качество обслуживания
- b) Качество продукции
- c) Качество услуги
- d) Цена услуги
- e) Нет верного ответа

**2. Это совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение потребностей клиента:**

- a) Качество обслуживания
- b) Качество продукции
- c) Качество услуги
- d) Цена услуги
- e) Нет верного ответа

**3. Работа по оказанию услуг – это:**

- a) Сервис.
- b) Основная цель сервисной деятельности.
- c) Одно из главных целей предпринимательской деятельности.
- d) Функция сервисной организации.
- e) Эксплуатационная функция сервисной организации

### Вариант 13.

**1. Сервисная деятельность – это:**

- a) Разработка пакета услуг, системы доставки в процессе ее создания.
- b) Технологический процесс, направленный на создание услуги, удовлетворяющий потребности клиентов, и повышающий конкурентоспособность на рынке.
- c) Продажа готовых к употреблению товаров (услуг).
- d) Одна из развивающихся тенденций предприятия.
- e) Реклама, продажа, продвижение и исследование рынка

**2. Организационная культура, направленная на обслуживание клиентов**

- a) Обслуживание.
- b) Культура обслуживания.
- c) Специализация быстрого обслуживания.
- d) Образование межд. цепей обслуживания.
- e) Продвижение высоких стандартов обслуживания

**3. Планирование «сверху вниз» это:**

- a) централизованное планирование
- b) децентрализованное планирование
- c) интерактивное

- d) смешанное планирование

#### Вариант 14.

1. **В зависимости от горизонта планирования различают:**
  - a) директивное и индикативное планирование
  - b) долгосрочное, среднесрочное и краткосрочное планирование
  - c) централизованное и децентрализованное планирование
  - e) смешанное и интерактивное планирование
2. **С латинского «обработка», «совершенствование» означает?**
  - a) Обслуживание.
  - b) Рынок.
  - c) Гостиница.
  - d) Культура.
  - e) Сервис
3. **В средневековье (5-15 вв.н.э) на развитие предприятий гостеприимства, огромное влияние оказало развитие – это:**
  - a) Религиозные традиции.
  - b) Торговли.
  - c) Кулинарных традиций.
  - d) Гостиничных домов.
  - e) Почтовых станций

#### Вариант 15

1. **В какой период оказало огромное влияние на развитие торговли, создание специальных пунктов размещения караванов?**
  - a) Новый век.
  - b) Средневековье.
  - c) Древний период.
  - d) Бронзовый век
  - e) Железный век
2. **Производитель услуги по предоставлению питания включает в себя?**
  - a) Продажа готовых к употреблению продуктов.
  - b) Обслуживание официантом гостей.
  - c) Встреча и проведение гостей до столиков с выдачей им меню.
  - d) Приготовление блюд на кухне.
  - e) Создание более комфортных условий (дизайн, свет, освещение)
3. **В зависимости от горизонта планирования различают:**
  - a) директивное и индикативное планирование
  - b) долгосрочное, среднесрочное и краткосрочное планирование
  - c) централизованное и децентрализованное планирование
  - d) смешанное и интерактивное планирование

#### Вариант 16.

1. **Существенной характеристикой организационной модели обслуживания потребителей является...:**
  - a) Тип организации обслуживания.
  - b) Стратегия.
  - c) Главная организационная задача.
  - d) Тип организации обслуживания, стратегия, главная организационная задача.
  - e) Тип организации обслуживания, стратегия.
2. **Основными потребителями выступают клиенты, которые образуются (в основном покупают дешевую мебель), а также клиенты, которые развиваются (покупают более дорогую и качественную офисную мебель). В среднем покупатели меняют обстановку 2-3 раза в 4 года деятельности. В основном они покупают мебель непосредственно на фирмах-поставщиках:**
  - a) специальная мебель
  - b) детская мебель
  - c) офисная мебель
  - d) бытовая мебель
  - e) нет верного ответа



3. **Это форма обслуживания, предполагает создание на территории промышленных предприятий комплексных подразделений или специализированных подразделений сферы услуг с функциями приема и выдачи заказов на услуги, выполнение срочных работ в присутствии заказчика:**
- a) Самообслуживание
  - b) Абонементное обслуживание
  - c) Обслуживание по месту работы
  - d) Культура сервиса
  - e) Но верного ответа

#### Вариант 17.

1. **Какой характер производства оказывает большое влияние на организацию работы предприятия, ухудшает технико-экономические показатели его деятельности, ведет к простоям оборудования, что снижает рентабельность работы предприятия:**
- a) Производственный
  - b) Сезонный
  - c) Кадровый
  - d) Политический
  - e) Нет верного ответа
2. **Форма и конструкция определяются спецификой функциональных процессов и характером деятельности учреждений. Наиболее активно растущие направления - это мебель для гостиниц, кафе, ресторанов, досуговых центров, кинотеатров, медицинских учреждений, аптек:**
- a) специальная мебель
  - b) детская мебель
  - c) офисная мебель
  - d) бытовая мебель
  - e) нет верного ответа
3. **Какие есть типы организации обслуживания потребителей:**
- a) Традиционный и рыночный.
  - b) Традиционный и переходной.
  - c) Рыночный и переходной.
  - d) Рыночный и смешанный.
  - f) Традиционный, переходной, рыночный

#### Вариант 18.

1. **Планы, ориентируемые на действие с более короткими временными горизонтами, чем в стратегии:**
- a) Тактика.
  - b) Практика.
  - c) График.
  - d) Схема.
  - e) Модель
2. **Способность мебели создавать ощущение удобства, комфортности, наиболее полное удовлетворение потребности в соответствии с антропометрическими параметрами, психологическими и психофизиологическими характеристиками потребителя:**
- a) безопасность
  - b) эстетические свойства
  - c) эргономичность
  - d) долговечность
  - e) Нет верного ответа
3. **По технологическому признаку услуги парикмахерских делят на:**
- a) услуги по уходу за волосами;
  - b) услуги по уходу за кожей лица и тела;
  - c) услуги по уходу за ногтями и кожей кистей рук и стоп ног (маникюр, педикюр);
  - d) массаж лица и шеи;
  - e) все ответы верны

#### Вариант 19.

1. **По месту проведения работ услуги парикмахерских делят на:**
- a) услуги, оказываемые в организации (стационарно);

- b) услуги, оказываемые на базе клиента (выездные услуги).
  - c) Услуги оказывающие только стационарно
  - d) верны ответы а и b
  - e) нет верного ответа
2. **Динамично развивающийся производственно-хозяйственный комплекс, призванный обеспечивать возрастающие коммуникационные потребности экономики и общества:**
- a) Железнодорожный транспорт
  - b) Металлургия
  - c) Связь
  - d) Электрификация
  - e) Сельское хозяйство
3. **Одна из особенностей планирования в сфере услуг, отличающей его от планирования в производстве:**
- 1. Маленькое количество фирм с небольшим штатом.
  - 2. Большое количество фирм с небольшим штатом.
  - 3. Большое количество фирм с маленьким штатом.
  - 4. Большое количество фирм со средним штатом.
  - 5. Маленькое количество фирм со средним штатом

#### **Вариант 20.**

1. **Для группы сотрудников (менеджеров, рабочих и др. . в сервисных фирмах составляется:**
- a) Программы отдыха.
  - b) Программы командировок.
  - c) Временные программы.
  - d) Сетевые планы.
  - e) Программы обучения и развития
2. **Предприятие общественного питания с предоставлением ограниченного в сравнении с рестораном ассортимента продукции. Реализует фирменные, заказные блюда, кондитерские изделия и напитки.**
- a) Ресторан
  - b) Бар
  - c) Столовая
  - d) Закусочная
  - e) Кафе
3. **К какой форме обслуживания (в системе фотоуслуг) можно отнести прием, исполнение услуги и выдачу заказов в стационарных условиях:**
- a) К выездной форме обслуживания
  - b) Обслуживание по месту работы
  - c) К моментальному обслуживанию
  - d) К бесконтактной форме обслуживания
  - e) Нет верного ответа

#### **Вариант 21.**

1. **Представляет собой одну из важнейших областей общественной жизни и оказывает заметное влияние на все стороны нашей деятельности:**
- a) Качество жизни
  - b) Сфера услуг
  - c) Стандартизация
  - d) Сертификация
  - e) Метеорология
2. **Предприятие общественного питания с ограниченным ассортиментом блюд несложного приготовления для быстрого обслуживания потребителей:**
- a) Ресторан
  - b) Бар
  - c) Столовая
  - d) Закусочная
  - e) Кафе
3. **Надежность относится к понятию:**
- a) Достоверность.
  - b) Долговечность.

- c) Индекса.
- d) Ремонта.
- e) Качества

#### Вариант 22.

1. **В современном рабочем мире не предполагается:**
  - a) Сельскохозяйственные услуги.
  - b) Телекоммуникации.
  - c) Виртуальные офисы.
  - d) Реинжиниринг.
  - e) Реконструкция
2. **Предприятие общественного питания с широким ассортиментом блюд сложного приготовления, включая заказные и фирменные, винно-водочные. Табачные и кондитерские изделия, повышенным уровнем обслуживания в сочетании с организацией отдыха:**
  - a) Ресторан
  - b) Бар
  - c) Столовая
  - d) Закусочная
  - e) Нет верного ответа
3. **Период времени от момента приема заказов до выдачи его клиенту:**
  1. Услуга
  2. Предоставление услуги
  3. Результатом услуги
  4. Обслуживание
  5. Время оказания услуг

#### Вариант 23.

1. **Услуги, связанные с созданием новых и восстановлением утраченных потребительских свойств изделия:**
  - a) Материальные
  - b) Нематериальные
  - c) Социально-культурная услуга
  - d) Производственно-техническим
  - e) Экономические
2. **Это неотъемлемая часть общей культуры общества, это степень совершенства (уровня развития) процесса обслуживания населения в психологическом, этическом, эстетическом, организационно-технологическом и др. аспектах:**
  - a) Самообслуживание
  - b) Абонементное обслуживание
  - c) Обслуживание по месту работы
  - d) Культура сервиса
  - e) Но верного ответа
3. **Какие виды услуг не предлагает сфера сервиса:**
  - a) Образование.
  - b) Банковские.
  - c) Ветеринарные.
  - d) Образование, банковские.
  - e) Орошение земель

#### Вариант 24.

1. **Компонент, который убеждает в достоинствах услуги, мотивирует к определённым действиям в определённое время:**
  1. Коммуникация.
  2. Персонал.
  3. Служащие.
  4. Интеграция.
  5. Дифференциация
2. **В целом из скольких элементов (стадий) состоит технологическая схема в системе обслуживания?**
  - a) 4-х
  - b) 5-и

- c) 6-и
- d) 2-х
- e) 3-х
- 3. **Услуги направленные непосредственно на человека или окружающие условия:**
  - a) Материальные
  - b) Нематериальные
  - c) Социально-культурная услуга
  - d) Производственно-техническим
  - e) Экономические

#### Вариант 25.

- 1. **Это деятельность исполнителя услуги, необходимая для обеспечения выполнения услуги:**
  - a) Исполнитель услуги
  - b) Результатом услуги
  - c) Предоставление услуги
  - d) Время оказания услуг
  - e) Нет верного ответа
- 2. **Эта форма обслуживания, которая позволяет населению удовлетворять свои потребности в бытовых услугах собственными силами:**
  - a) Самообслуживание
  - b) Абонементное обслуживание
  - c) Обслуживание по месту работы
  - d) Культура сервиса
  - e) Но верного ответа
- 3. **Обслуживание потребителей, предлагающее его высокое качество, – это тип организации:**
  - a) Рыночный.
  - b) Операционный.
  - c) Переходной.
  - d) Традиционный.
  - e) Императивный

#### Вариант 26.

- 1. **Внимательное отношение – это...:**
  - a) Хорошая, довольно хорошая и очень взыскательная работа.
  - b) Плохая взыскательная работа.
  - c) Сложный, довольно сложный процесс с большим диапазоном внимания.
  - d) Утомительная, довольно утомительная работа.
  - e) Непрерывный, имеющий очень высокую частоту, процесс
- 2. **Эта форма обслуживания, дает право потребителю на внеочередное получение услуги.**
  - a) Самообслуживание
  - b) Абонементное обслуживание
  - c) Обслуживание по месту работы
  - d) Культура сервиса
  - e) Нет верного ответа
- 3. **Результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также непосредственной деятельности исполнителя по удовлетворению запросов потребителя:**
  - a) Услуга
  - b) Мотивация
  - c) Обслуживание
  - d) Труд
  - e) Нет верного ответа

#### Вариант 27.

- 1. **Совокупность характеристик услуги, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением:**
  - a) Качество обслуживания
  - b) Качество продукции
  - c) Качество услуги
  - d) Цена услуги
  - e) Нет верного ответа

2. **Это совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение потребностей клиента:**
  - a) Качество обслуживания
  - b) Качество продукции
  - c) Качество услуги
  - d) Цена услуги
  - e) Нет верного ответа
3. **Работа по оказанию услуг – это:**
  - a) Сервис.
  - b) Основная цель сервисной деятельности.
  - c) Одно из главных целей предпринимательской деятельности.
  - d) Функция сервисной организации.
  - e) Эксплуатационная функция сервисной организации

#### **Вариант 28.**

1. **Сервисная деятельность – это:**
  - a) Разработка пакета услуг, системы доставки в процессе ее создания.
  - b) Технологический процесс, направленный на создание услуги, удовлетворяющий потребности клиентов, и повышающий конкурентоспособность на рынке.
  - c) Продажа готовых к употреблению товаров (услуг).
  - d) Одна из развивающихся тенденций предприятия.
  - e) Реклама, продажа, продвижение и исследование рынка
2. **Организационная культура, направленная на обслуживание клиентов**
  - a) Обслуживание.
  - b) Культура обслуживания.
  - c) Специализация быстрого обслуживания.
  - d) Образование межд. цепей обслуживания.
  - e) Продвижение высоких стандартов обслуживания
3. **Планирование «сверху вниз» это:**
  - a) централизованное планирование
  - b) децентрализованное планирование
  - c) интерактивное
  - d) смешанное планирование

#### **Вариант 29.**

1. **В зависимости от горизонта планирования различают:**
  - a) директивное и индикативное планирование
  - b) долгосрочное, среднесрочное и краткосрочное планирование
  - c) централизованное и децентрализованное планирование
  - e) смешанное и интерактивное планирование
2. **С латинского «обработка», «совершенствование» означает?**
  - a) Обслуживание.
  - b) Рынок.
  - c) Гостиница.
  - d) Культура.
  - e) Сервис
3. **В средневековье (5-15 вв.н.э) на развитие предприятий гостеприимства, огромное влияние оказало развитие – это:**
  - a) Религиозные традиции.
  - b) Торговли.
  - c) Кулинарных традиций.
  - d) Гостиничных домов.
  - e) Почтовых станций

#### **Вариант 30**

1. **В какой период оказало огромное влияние на развитие торговли, создание специальных пунктов размещения караванов?**
  - a) Новый век.
  - b) Средневековье.
  - c) Древний период.

- d) Бронзовый век
  - e) Железный век
2. **Производитель услуги по предоставлению питания включает в себя?**
- a) Продажа готовых к употреблению продуктов.
  - b) Обслуживание официантом гостей.
  - c) Встреча и проведение гостей до столиков с выдачей им меню.
  - d) Приготовление блюд на кухне.
  - e) Создание более комфортных условий (дизайн, свет, освещение)
3. **В зависимости от горизонта планирования различают:**
- a) директивное и индикативное планирование
  - b) долгосрочное, среднесрочное и краткосрочное планирование
  - c) централизованное и децентрализованное планирование
  - d) смешанное и интерактивное планирование

**8. ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ СТУДЕНТОВ**  
**Примерный перечень вопросов к экзамену для проведения промежуточной аттестации по дисциплине**  
**«Экономика сервисного обслуживания аэропортов»**

1. Аэропортовые комплексы.
2. Разделение объединенных авиаотрядов на аэропортовое - аэропорт и авиатранспортное - авиакомпания предприятия.
3. Организационно-правовые формы управления аэропортами.
4. Создание опорной сети аэропортов и аэропортов «хабов».
5. Взаимодействие аэропорта и авиакомпаний в условиях рынка.
6. Функции аэропорта и производственные комплексы.
7. Функции авиакомпании и производственные комплексы.
8. Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в сфере функционирования аэропортов и их инфраструктурного обслуживания.
9. Аспекты приватизации зарубежных и отечественных аэропортов.
10. Модели приватизации аэропортов.
11. Формы собственности аэропортов.
12. Формы организации и управления аэропортами.
13. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.
14. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.
15. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.
16. Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.
17. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.
18. Механизм выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.
19. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.
20. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу

деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

21. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

22. Механизм организации маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

23. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте.

24. Механизм определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в условиях транспортного комплекса в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

25. Сущность и понятие инфраструктуры аэропорта.

26. Элементы инфраструктуры аэропорта.

27. Объекты инфраструктуры аэропорта.

28. Аэропорт как интегративный комплекс множества видов бизнеса и сервиса соответственно на определенной территории.

29. Классификация аэропортовых услуг.

30. Категории аэропортовых услуг (производственные, распределительные, потребительские, информационные).

31. Ресурсы необходимые для работы всех объектов и функциональных подразделений, входящих в состав инфраструктуры аэропорта.

32. Уровни инфраструктуры аэропорта.

33. Государственно-частное партнерство и аутсорсинг, как факторы развития конкурентных отношений в аэропортовой деятельности.

34. Проблемы инфраструктурного обслуживания аэропортов.

35. Полномочия органов государственной власти в области регулирования деятельности аэропортов.

36. Цели обеспечения государственного регулирования в аэропортах.

37. Безопасность полетов, авиационная безопасность.

38. Конкурентоспособность аэропорта.

39. Пути проведения государственного регулирования деятельности в аэропортах.

40. Федеральные органы государственной власти, осуществляющие регулирование деятельности в аэропортах и их функции.

41. Механизм государственного регулирования деятельности аэропортов.

42. Авиационная деятельность аэропортов.

43. Обеспечение взлета, посадки, руления, посадки воздушных судов.

44. Системы обеспечения авиационной деятельности аэропортов.

45. Неавиационная деятельность.

46. Аренда, питание, магазины беспошлинной торговли, концессия, автостоянки.

47. Мощности, используемые для неавиационной деятельности: внешние и внутренние терминалы.

48. Аэровокзал, территория аэропорта, территория вне аэропорта.

49. Формы и виды договорных отношений авиационной деятельности.

50. Различные формы и виды неавиационной деятельности в зарубежных и российских аэропортах.

51. Управление неавиационной деятельностью.

52. Механизм организации процесса сервиса. Механизм планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса.

53. Виды и формы финансирования аэропортов.

54. Источники финансирования аэропортов. Проблемы финансирования аэропортовой деятельности.

55. Формирование доходов аэропорта.

56. Доходы от авиационной деятельности. Доходы от неавиационной деятельности.

57. Основные механизмы регулирования деятельности аэропорта с агентскими (сервисными) компаниями.

58. Продажа концессий, участие в капитале, предоставление в аренду аэропортовой инфраструктуры, агентские соглашения.
59. Система управления аэропортом.
60. Структура управления аэропортом.
61. Организационная структура управления аэропортом.
62. Эффективность управления. Эффективное управление производственной деятельностью аэропорта.
63. Эффективное управление коммерческой деятельностью аэропорта.
64. Стратегия развития. Стратегия развития аэропортов.
65. Механизм принятия экономически обоснованных решений.
66. Сфера сервиса и ее структура в аэропортовой деятельности. Организация наземного обслуживания в аэропортах.
67. Совершенствование качества обслуживания пассажиров аэропортов.
68. Развитие сферы сервиса аэропортовой деятельности.
69. Монополизация аэропортовой деятельности и пути ее преодоления.
70. Показатели основной деятельности аэропорта: количество произведенных пассажиро-километров (международные и внутренние линии); грузо-километров (международные и внутренние линии); количество операций по обеспечению взлета-посадок.
71. Неосновная деятельность аэропорта: включает в себя аренду площади или помещения. Оказание услуг сторонним организациям, работающим на территории аэропорта (коммунальное и энергообеспечение, услуги связи, услуги транспорта, медицинские услуги).
72. Экономические ограничения роста и развития сферы услуг аэропортового обслуживания.
73. Реформирование деятельности естественных монополий и внедрение рыночных инструментов в деятельность организаций наземного обслуживания.
74. Направления развития сферы услуг наземного обслуживания деятельности предприятий аэропортового комплекса.
75. Сервисное обслуживание аэропорта, как оказание общественно- значимых услуг и удовлетворение потребностей человека.
76. Зависимость уровня обслуживания в аэропорту от комплексного и качественного предоставления услуг.
77. Ограничение пред- и послеполетных формальностей; уменьшение времени ожидания высадки из самолета (своевременная подача трапа и автобуса).
78. Минимальное время ожидания получения багажа. Информационная обеспеченность терминалов.
79. Удобство доставки пассажиров между терминалами. Удобство подъезда и наличие парковки.
80. Наличие дополнительных услуг: почты, банка, кафе, ресторанов, магазинов. Наличие залов отдыха и комнат матери и ребенка.
81. Интернет-обеспеченность аэропорта. Услуги для пассажиров с ограниченными возможностями.
82. Категории клиентов аэропорта: авиакомпании, пассажиры, персонал аэропорта и авиакомпаний, и предприятия – аэропортовые операторы, действующие на его территории.
83. Особенности продукции аэропортов. Классификация потребителей аэропортовой деятельности и их потребности.
84. Механизм организации процесса сервисного обслуживания аэропорта в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
85. Инструменты оценки качества аэропортовых услуг по обслуживанию пассажиров. Виды услуг, оказываемые аэропортом.
86. Понятие «качество аэропортовых услуг». Отечественный и зарубежный опыт управления качеством услуг аэропорта.
87. Методики оценки качества аэропортовых услуг. Основные элементы системы управления качеством услуг: оценка и контроль качества.
88. Стандарты системы контроля качества услуг в аэропортах, базирующиеся на рекомендациях, подходах и методиках International Civil Aviation Organization (ICAO) – Международной организации гражданской авиации.
89. Стандарты системы контроля качества услуг в аэропортах, базирующиеся на рекомендациях, подходах и методиках Airports Council International (ACI) – Международного совета аэропортов.



90. Стандарты системы контроля качества услуг в аэропортах, базирующиеся на рекомендациях, подходах и методиках International Air Transport Association (IATA) – Международной ассоциации воздушного транспорта.

91. Стандарты системы контроля качества услуг в аэропортах, базирующиеся на рекомендациях, подходах и методиках независимого британского агентства Skytrax, занимающегося вопросами оценки и повышения уровня качества в аэропортах и авиакомпаниях, различных государственных полномочных министерствах и ведомствах, к которым в России относят Министерство Транспорта РФ и Федеральное агентство воздушного транспорта (Росавиация).

92. Элементы системы контроля качества услуг аэропорта. Основные проблемы и недостатки в деятельности российских аэропортов.

93. Низкая пропускная способность терминалов. Длительное время прохождения пунктов контроля.

94. Отсутствие необходимой инфраструктуры. Слабый контроль на входных группах.

95. Отсутствие информации об общественном транспорте. Основные методы оценки качества услуг аэропортов.

96. Метод критических случаев. Метод SERVQUAL.

97. Метод SERVPERF. Метод INDSERF.

98. Метод Н. Кано. Основы исследования рынка. Основные эксплуатационные показатели деятельности аэропорта.

99. Факторы конкурентоспособности аэропорта. Анализ факторов, влияющих на конкурентоспособность аэропорта.

100. Оценка качества товара или услуги по Р. Шухарту, Э. Демингу, А. Фейгенбауму.

101. Принципы управления качеством товара или услуги по TQM. Основные показатели оценки уровня качества предоставления услуг в аэропорту: безопасность полетов (БП), регулярность полетов (РП).

102. Основные показатели оценки уровня качества предоставления услуг в аэропорту: авиационная безопасность (АБ) и сервисное обслуживание.

#### **Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (экзамена) по дисциплине «Экономика сервисного обслуживания аэропортов»**

1. Охарактеризуйте этапы организации исследования рынка.  
2. Охарактеризуйте этапы организации продажи и продвижения сервисных продуктов в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе.

3. Охарактеризуйте этапы организации инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов сервисными предприятиями авиатранспорта.

4. Охарактеризуйте этапы организации процесса принятия экономически обоснованных решений.

5. Охарактеризуйте этапы обеспечения экономической эффективности организаций сервисного обслуживания в транспортной сфере.

6. Охарактеризуйте этапы процесса выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе.

7. Охарактеризуйте этапы организации инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов сервисными предприятиями авиатранспорта.

8. Охарактеризуйте этапы организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе.

9. Охарактеризуйте этапы организации инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов сервисными предприятиями авиатранспорта.

10. Охарактеризуйте этапы анализа экономических результатов деятельности организаций сферы сервиса на транспорте для принятия эффективных управленческих решений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе.

11. Охарактеризуйте этапы обеспечения эффективности инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов сервисными предприятиями авиатранспорта для принятия эффективных управленческих решений.

12. Охарактеризуйте этапы механизма выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

13. Охарактеризуйте этапы алгоритма выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в

аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

14. Охарактеризуйте этапы метода определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

15. Охарактеризуйте этапы механизма принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

16. Охарактеризуйте этапы механизма формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

17. Охарактеризуйте этапы механизма выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имуществом аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

18. Охарактеризуйте этапы алгоритма принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

19. Охарактеризуйте этапы метода разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

20. Охарактеризуйте этапы механизма организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

21. Охарактеризуйте этапы механизма организации маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

22. Охарактеризуйте этапы метода организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте.

23. Охарактеризуйте этапы механизма определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в условиях транспортного комплекса в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

#### **Темы рефератов, эссе, сообщений**

1. Аэропортовые комплексы. Разделение объединенных авиаотрядов на аэропортовое - аэропорт и авиатранспортное - авиакомпания предприятия.

2. Организационно-правовые формы управления аэропортами.

3. Создание опорной сети аэропортов и аэропортов «хабов». Взаимодействие аэропорта и авиакомпаний в условиях рынка.

4. Функции аэропорта и производственного комплекса. Функции авиакомпании и производственные комплексы.

5. Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в сфере функционирования аэропортов и их инфраструктурного обслуживания.

6. Аспекты приватизации зарубежных и отечественных аэропортов. Модели приватизации аэропортов.

7. Формы собственности аэропортов. Формы организации и управления аэропортами.

8. Организационно-правовые формы управления аэропортами.

9. Взаимодействие аэропорта и авиакомпаний в условиях рынка.

10. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

11. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

12. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

13. Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

14. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

15. Механизм выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имуществом аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

16. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

17. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

18. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

19. Механизм организации маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе наземного обслуживания в аэропортовом комплексе и организации сервисного обслуживания аэропортов сервисными предприятиями авиатранспорта.

20. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте.

## 9. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

а) основная литература:

1. Кошелева, Т.Н. Экономика [Текст]: конспект лекций / Т. Н. Кошелева. - СПб.: Издательство СПбГУ ГА, 2017. – 188 с. - ISBN 978-5-60000-147-9. Количество экземпляров 50

2. Транспортная инфраструктура: Метод.указ. по изучению дисциплины и выполнению контрольной работы. Для студентов ЗФ, ФАИТОП, ФМЭТС - направление подготовки 23.03.01 (190700) "Технология транспортных процессов" профиль ОПУВТ, ОПУЕТС [электронный ресурс, текст] / Сытых Е.И., сост. - СПб.: ГУГА, 2016. - 71с. Количество экземпляров 60.

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

б) дополнительная литература:

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).

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

Постановление Правительства РФ от 16.07.2009 N 582 "Об основных принципах определения арендной платы при аренде земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, и о Правилах определения размера арендной платы, а также порядка, условий и сроков внесения арендной платы за земли, находящиеся в собственности Российской Федерации" [Электронный

ресурс]. - Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_89826/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_89826/) - свободный доступ (дата обращения 11.01.2019).

Социально-культурный сервис и туризм на транспорте: Программа, планы семинарских занятий и методические указания по изучению курса. Для студ. ГФ очной и заочной форм обучения квалификация (степень) выпускника: бакалавр [электронный ресурс, текст] / Казанков А.П., сост., Каневская М.А., сост. - СПб.: ГУГА, 2015. – 48 с. Количество экземпляров 170.

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

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

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

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

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

Официальный сайт информационного агентства «Росбизнесконсалтинг» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.rbc.ru/> - свободный доступ (дата обращения 11.01.2019).

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).

Методические рекомендации по изучению дисциплины и планы практических занятий составлены в соответствии с государственным образовательным стандартом высшего образования требованиями для студентов по направлению обучения «Сервис», профиль «Сервис в сфере транспорта».

Методические рекомендации составила:  
Доктор экономических наук, доцент Кошелева Т. Н.

Методические рекомендации обсуждены и одобрены на заседании кафедры № 2 «Социально-экономических дисциплин и сервиса» протокол № \_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Заведующий кафедрой

Кошелева Т. Н. \_\_\_\_\_  
(подпись)