

Т. Н. Кошелева

## **УПРАВЛЕНИЕ ПРЕДПРИЯТИЯМИ СЕРВИСА НА ТРАНСПОРТЕ**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**  
по освоению дисциплины и планы практических занятий

Учебно-методическое пособие

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

Санкт-Петербург  
2022

**ББК 65.37**  
**УДК 656.7**

Кошелева Т. Н. **Управление предприятиями сервиса на транспорте** (Методические рекомендации по освоению дисциплины и планы практических занятий): учебно-методическое пособие/ Университет ГА. - СПб.: Издательство "НИЦ АРТ", 2022. – 74 с.

Подготовлены в соответствии с программой дисциплины «Управление предприятиями сервиса на транспорте» и требованиями ФГОС ВО для студентов по направлению обучения «Сервис», профиль «Сервис в сфере транспорта» для очного и заочного обучения. Содержат тематический план, методические рекомендации по освоению дисциплины, планы практических занятий, список литературы, перечень вопросов для подготовки к зачёту, зачету с оценкой и экзамену.

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

Рецензенты:

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

© Кошелева Т.Н., 2022  
© Издательство НИЦ АРТ, 2022

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение

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

Заключение

Список литературы

## Введение

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

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

### 1. ОБЩИЕ МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

#### Цели и задачи дисциплины

Целями освоения дисциплины «Управление предприятиями сервиса на транспорте» являются система знаний в области управления предприятиями сервиса, об экономических аспектах управления предприятиями сервиса, о структуре и процессе принятия решения на предприятиях сервиса, о системе прогнозирования и планирования деятельности на предприятиях сервиса, об управлении издержками в деятельности предприятия сервиса, об управлении производственным процессом на предприятиях сервиса, а также об управлении организацией технического, материального, трудового обеспечения предприятий сервиса, управлении обеспечением качества на предприятиях сервиса на транспорте; формирование умений самостоятельного использования форм и методов принятия плановых и управленческих решений для обеспечения целенаправленного и эффективного воздействия на функционирование и развитие предприятий сервиса на транспорте, становление навыков в области управления деятельностью предприятий сервиса, а также овладение обучающимися формами и методами самостоятельного углубления и совершенствования знаний по данной дисциплине.

Задачами освоения дисциплины являются:

- приобретение обучающимися знаний в сфере особенностей хозяйственной деятельности предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере и путей повышения ее эффективности;
- знакомство обучающихся с основными функциями управления сервисной деятельностью в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере;
- знакомство обучающихся с механизмом принятия экономически обоснованных решений, обеспечения экономической эффективности организаций сервисного обслуживания в транспортной сфере, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя;
- знакомство обучающихся с механизмом организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в сфере транспорта;
- знакомство обучающихся с методами определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере; с механизмом выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере; с алгоритмом выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере;
- знакомство обучающихся с теоретическими основами и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере; с основами организационно- управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере;
- знакомство обучающихся с механизмом выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, с механизмом проведения переговоров с клиентами по претензионным

случаям и с методами определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере;

- знакомство обучающихся 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, с механизмом организации их выполнения в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере; с методами выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере; с алгоритмом принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере;

- знакомство обучающихся с методами разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере; с механизмом организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере;

- знакомство обучающихся с методами организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере; с методами определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере;

- познакомить обучающихся с механизмом диверсификации сервисной деятельности в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере;

- формирование умений экономического мышления и конкретных приемов решения задач в производственной деятельности;

становление навыков практического применения базовых теоретических знаний в процессе изучения дисциплины и их применения в профессиональной деятельности.

Дисциплина «Управление предприятиями сервиса на транспорте» обеспечивает подготовку выпускника к сервисному и организационно-управленческому типу задач профессиональной деятельности.

#### **Место дисциплины в структуре ООП ВО**

Дисциплина «Управление предприятиями сервиса на транспорте» представляет собой дисциплину, относящуюся к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 Дисциплины (модули).

Данная дисциплина базируется на результатах обучения, сформированных у обучающегося при освоении дисциплин: «Экономика и предпринимательство», «Менеджмент в сервисе».

Дисциплина «Управление предприятиями сервиса на транспорте» является обеспечивающей для следующих дисциплин: «Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании», «Управление туристско-рекреационными проектами и организацией обслуживания», «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне», «Экономика труда и эргономика».

Дисциплина изучается в 2, 3 и 4 семестрах.

#### **Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины**

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
<b>УК-2</b>	<b>Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>УК-2</sub>	Владеет методами определения круга задач в рамках поставленной цели
ИД <sup>2</sup> <sub>УК-2</sub>	Умеет выбирать оптимальные способы решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
ИД <sup>3</sup> <sub>УК-2</sub>	Владеть алгоритмом выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
<b>ПК-2</b>	<b>Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса с учетом запросов потребителей и с использованием клиентоориентированных технологий</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-2</sub>	Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания
ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-2</sub>	Участствует в организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в сфере транспорта

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
<b>ПК-3</b>	<b>Способен к разработке технологии процесса сервиса, обеспечению формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей и организации процесса улучшения качества оказания</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-3</sub>	Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса, проводит переговоры с клиентами по претензионным случаям и определяет причины возникновения претензий
<b>ПК-4</b>	<b>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</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-4</sub>	Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, владеет методами организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, организывает их выполнение
ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-4</sub>	Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имуществом аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте
ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-4</sub>	Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте
<b>ПК-5</b>	<b>Способен организовывать и проводить маркетинговый анализ потребности в сервисных услугах при эксплуатации воздушных судов и объектов авиационной инфраструктуры, при организации, выполнении, обеспечении и обслуживании полетов воздушных судов, воздушных перевозок и авиационных работ</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-5</sub>	Способен разрабатывать комплекс мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры
ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-5</sub>	Способен осуществлять организационное обслуживание авиационной инфраструктуры и организационное обеспечение процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна
<b>ПК-6</b>	<b>Способен разрабатывать комплекс мер по повышению эффективности деятельности структурного подразделения и организовать процесс их реализации в условиях транспортного комплекса</b>
ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-6</sub>	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:

– методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (ИД<sup>1</sup><sub>УК-2</sub>); механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (ИД<sup>2</sup><sub>УК-2</sub>); алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (ИД<sup>3</sup><sub>УК-2</sub>);

– теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-2</sub>); основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-2</sub>);

– механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-3</sub>);

– механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, механизм организации их выполнения в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-4</sub>); методы выбора

организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-4</sub>); алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-4</sub>);

– методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-5</sub>); механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-5</sub>);

– методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере; методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-6</sub>);

Уметь:

– применять методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (ИД<sup>1</sup><sub>УК-2</sub>); применять механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (ИД<sup>2</sup><sub>УК-2</sub>); применять алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (ИД<sup>3</sup><sub>УК-2</sub>);

– применять теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-2</sub>); применять основы организационно- управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-2</sub>);

– применять механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, применять механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-3</sub>);

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

– применять методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-5</sub>); применять механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-5</sub>);

– применять методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере; применять методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-6</sub>);

Владеть:

– способностью применять методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (ИД<sup>1</sup><sub>УК-2</sub>); применять механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (ИД<sup>2</sup><sub>УК-2</sub>); способностью применять алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (ИД<sup>3</sup><sub>УК-2</sub>);

– способностью применять теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-2</sub>); способностью применять основы организационно- управленческой деятельности по обеспечению

реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-2</sub>);

– способностью применять механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, способностью применять механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-3</sub>);

– способностью применять механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, способностью применять методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, способностью применять механизм организации их выполнения в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-4</sub>); способностью применять методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-4</sub>); способностью применять алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-4</sub>);

– способностью применять методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-5</sub>); способностью применять механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-5</sub>);

– способностью применять методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере; способностью применять методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-6</sub>).

#### **Содержание дисциплины**

##### **Тема 1. Место и роль организации сервиса в обществе**

Предмет и задачи курса, роль организации сервиса в современном обществе. Производственный процесс — основа деятельности организации сервиса. Внутренняя и внешняя среда организации сервиса и их взаимосвязь. Мировой рынок сервиса и его развитие. Применение современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей. Организационно-правовые формы организации предприятий сервиса. Механизм организации процесса сервисного обслуживания в транспортной сфере. Выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя. Механизм организации контактной зоны предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере. Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и

мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения).

## **Тема 2. Структура и процесс принятия решения на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере**

Менеджмент как совокупность взаимодействия субъектов и объектов управления для достижения целей управления. Понятие и классификация функций управления. Организационные структуры управления. Содержание процесса управления на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Структура и процесс принятия решения на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Распределение полномочий на принятие решений. Риск при принятии решений на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Механизм организации процесса планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей. Механизм организации процесса планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса с учетом социальной политики государства. Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения).

## **Тема 3. Организационные структуры управления предприятием сервисного обслуживания в транспортной сфере**

Типовые организационные структуры управления предприятием сервисного обслуживания в транспортной сфере. Положения о подразделениях предприятия и должностные инструкции на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Совет фирмы (АО), его функции и

практическая деятельность. Реакция предприятия сервиса на изменчивость внешней среды и предпочтительная структура управления. Основные виды и области применения АСУ на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере. Основные заповеди делового человека (отечественный и зарубежный опыт) на предприятиях сервиса. Управление конфликтами на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Понятие и виды контроля на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Процесс контроля и выбор варианта форм контроля на предприятиях сервиса. Контроль и измерение результатов коммерческой деятельности и действия руководителя при контроле на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 4. Методы управления, применяемые на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере**

Экономические, организационно-распорядительные и социально-психологические методы управления на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Мотивация исполнителя на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Процесс формирования управленческих кадров на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Содержание работы руководителя на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Стил управления на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Эффективность стилиа управления на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Методы управления, применяемые на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, при различных уровнях нестабильности рынка (для самостоятельного изучения). Выбор и оценка стратегической позиции предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Управление портфелем СЗХ предприятий сервисного обслуживания в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и

ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 5. Система прогнозирования и планирования деятельности на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере**

Система прогнозов и планов на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Методы разработки и объекты прогнозов на уровне предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере. Экстраполяционное прогнозирование на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Роль нормативов в планировании на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Комплексный подход к разработке производственной программы предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере. Оперативное планирование производства (ОПП) на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Транспортное планирование и транспортное моделирование (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию

клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 6. Управление издержками в деятельности предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере**

Структура предприятия сервиса как системы. Понятие, состав и структура издержек на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Управление прибылью на предприятиях сервиса. Управление издержками производства на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Управление издержками сбыта продукции на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Хозяйственные средства (имущество предприятия сервиса). Экономическое содержание и структура имущества предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 7. Управление основными и оборотными средствами предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере**

Управление основными средствами предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере. Амортизация. Виды амортизации. Управление оборотными средствами предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере. Организация процесса сервисного обслуживания в транспортной сфере. Выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя. Управление источниками

формирования хозяйственных средств на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Диверсификация сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями. Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Основы организационно- управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 8. Управление маркетингом на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере**

Концепции управления маркетингом. Процесс управления маркетингом. Процесс управления маркетингом на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Системы маркетинговых исследований и маркетинговой информации на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Рынок предприятий и поведение покупателей от имени предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере. Сегментирование рынка, выбор целевых сегментов. Позиционирование товара на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Услуги. Стратегия разработки новых товаров на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Основы организационно- управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений

сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 9. Управление производственным процессом на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере**

Форма организации производства. Связь управления производственным процессом и управление развитием бизнеса. Структура цикла создания и освоения новых товаров на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Жизненный цикл товара (изделия) и место в нем научно-технической подготовки производства на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Современные методы и технологии управления производственным процессом. Сокращение сроков создания и освоения новых товаров на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Планирование создания и освоения новых товаров на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия

сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 10. Подготовка производства новой продукции и услуг на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере**

Сетевое планирование. Управление подготовкой производства новой продукции и услуг на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Сущность и этапы осуществления подготовки производства. Организация научных исследований. Научная подготовка производства на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Оценка эффективности НИР и ОКР на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Рыночные испытания товаров (пробный маркетинг) на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Техническая подготовка производства на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Технологическая подготовка производства на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Организационно-экономическая подготовка производства. Функционально-стоимостный анализ. Функционально-стоимостный анализ при технико-экономической отработке конструкторских и технологических решений на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Характер изменения технико-экономических показателей новых изделий на стадии освоения на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 11. Типы производств на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере**

Методы разработки технологии процесса сервисного обслуживания в транспортной сфере. Системы клиентских отношений с учетом требований потребителя и производственный процесс на предприятиях сервиса и принципы его организации. Организация контактной зоны предприятия сервиса. Типы производств на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере и их технико-экономическая характеристика. Производственная структура предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере. Производственный цикл на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Методы расчета производственного цикла на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Организация поточного и автоматизированного производства. Гибкое интегрированное производство. Учет типа рынка при установлении цены на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере (для

самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Основы организационно- управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 12. Ценообразование на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере**

Сущность ценообразования на предприятии сервисного обслуживания. Методы ценообразования, применяемые на практике. Расчет цены на основе анализа безубыточности. Расчет цены на основе обеспечения целевой прибыли. Ценообразование и тип рынка. Методика установления цен на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере. Подходы к проблеме ценообразования на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Основы организационно- управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления

сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения).

### **Тема 13. Управление организацией технического, материального, трудового обеспечения предприятий сервисного обслуживания в транспортной сфере**

Управление организацией инструментального хозяйства, ремонтной службы на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Управление организацией энергетического хозяйства предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере. Управление организацией транспортного хозяйства предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере. Управление организацией складского хозяйства предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере. Управление организацией материально-технического обеспечения предприятия (МТС) сервисного обслуживания в транспортной сфере. Нормирование труда и определение потребностей в рабочих и специалистах на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере. Заработная плата и основные принципы ее организации на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере. Формы и системы заработной платы на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере. Планирование заработной платы на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере. Минимизация рисков на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Основы организационно- управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения).

## Тема 14. Управление обеспечением качества на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере

Понятие качества изделия, основные показатели качества на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Организация управления качеством на предприятии. Общие подсистемы управления качеством. Обеспечение качества изделий на различных стадиях их жизненного цикла на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Организация службы контроля качества на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Статистические методы управления качеством на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Основы организационно- управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере (для самостоятельного изучения).

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

Очное обучение

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	Семестр 2	
1	Практическое занятие № 1. «Производственный процесс — основа деятельности организации сервиса» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
1	Практическое занятие № 2. «Внутренняя и внешняя среда организации сервиса и их взаимосвязь» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
1	Практическое занятие № 3. «Мировой рынок сервиса и его развитие» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
1	Практическое занятие № 4. «Применение современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
1	Практическое занятие № 5. «Организационно-правовые формы организации	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	предприятий сервиса» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	
1	Практическое занятие № 6. «Выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
2	Практическое занятие № 7. «Менеджмент как совокупность взаимодействия субъектов и объектов управления для достижения целей управления» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
2	Практическое занятие № 8. «Понятие и классификация функций управления» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
2	Практическое занятие № 9. «Организационные структуры управления» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
2	Практическое занятие № 10. «Содержание процесса управления на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
2	Практическое занятие № 11. «Структура и процесс принятия решения на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
2	Практическое занятие № 12. «Риск при принятии решений на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
3	Практическое занятие № 13. «Типовые организационные структуры управления предприятием сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
3	Практическое занятие № 14. «Реакция предприятия сервиса на изменчивость внешней среды и предпочтительная структура управления» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
3	Практическое занятие № 15. «Основные виды и области применения АСУ на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
3	Практическое занятие № 16. «Управление конфликтами на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
3	Практическое занятие № 17. «Понятие и виды контроля на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
3	Практическое занятие № 18. «Процесс контроля и выбор варианта форм контроля на предприятиях сервиса» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
Итого за семестр 2		36
Семестр 3		
4	Практическое занятие № 19. «Экономические, организационно-распорядительные и социально-психологические методы управления на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
4	Практическое занятие № 20. «Мотивация исполнителя на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
4	Практическое занятие № 21. «Процесс формирования управленческих кадров на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
4	Практическое занятие № 22. «Стиль управления на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
5	Практическое занятие № 23. «Система прогнозов и планов на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
5	Практическое занятие № 24. «Методы разработки и объекты прогнозов на уровне предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
5	Практическое занятие № 25. «Роль нормативов в планировании на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
5	Практическое занятие № 26. «Комплексный подход к разработке производственной программы предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
6	Практическое занятие № 27. «Понятие, состав и структура издержек на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
6	Практическое занятие № 28. «Управление прибылью на предприятиях сервиса» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
6	Практическое занятие № 29. «Управление издержками производства на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
7	Практическое занятие № 30. «Управление основными средствами предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере. Амортизация. Виды амортизации» Подготовка к круглому столу	2
7	Практическое занятие № 31. «Управление оборотными средствами предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
7	Практическое занятие № 32. «Организация процесса сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
7	Практическое занятие № 33. «Выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
7	Практическое занятие № 34. «Диверсификация сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
8	Практическое занятие № 35. «Концепции управления маркетингом» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
8	Практическое занятие № 36. «Процесс управления маркетингом на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
8	Практическое занятие № 37. «Системы маркетинговых исследований и маркетинговой информации на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
8	Практическое занятие № 38. «Рынок предприятий и поведение покупателей от имени предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
8	Практическое занятие № 39. «Сегментирование рынка, выбор целевых сегментов. Позиционирование товара на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к тестированию	2
Итого за семестр 3		42
Семестр 4		
9	Практическое занятие № 40. «Структура цикла создания и освоения новых товаров на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
9	Практическое занятие № 41. «Жизненный цикл товара (изделия) и место в нем научно-технической подготовки производства на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
10	Практическое занятие № 42. «Сетевое планирование. Управление подготовкой производства новой продукции и услуг на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению заданий	2
10	Практическое занятие № 43. «Сущность и этапы осуществления подготовки производства. Организация научных исследований» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
10	Практическое занятие № 44. «Рыночные испытания товаров (пробный маркетинг) на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
10	Практическое занятие № 45. «Организационно-экономическая подготовка производства» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
11	Практическое занятие № 46. «Методы разработки технологии процесса сервисного обслуживания в транспортной сфере, принципы его организации» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
11	Практическое занятие № 47. «Организация контактной зоны предприятия сервиса. Типы производств на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере и их технико-экономическая характеристика» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
11	Практическое занятие № 48. «Производственная структура предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере. Производственный цикл на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
12	Практическое занятие № 49. «Методы ценообразования, применяемые на практике. Расчет цены на основе анализа безубыточности» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
12	Практическое занятие № 50. «Ценообразование и тип рынка. Методика установления цен на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
13	Практическое занятие № 51. «Управление организацией инструментального хозяйства, энергетического хозяйства и транспортного хозяйства предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
13	Практическое занятие № 52. «Управление организацией материально-технического обеспечения предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере. Нормирование труда и определение потребностей в рабочих и специалистах на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
13	Практическое занятие № 53. «Формы и системы заработной платы на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере. Планирование заработной платы на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
14	Практическое занятие № 54. «Понятие качества изделия, основные показатели качества на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Организация управления качеством на предприятии» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
14	Практическое занятие № 55. «Обеспечение качества изделий на различных стадиях их жизненного цикла на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Организация службы контроля качества на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере»	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	
Итого за семестр 4		32
Итого по дисциплине		110

Заочное обучение

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
Курс 1 (семестр 2)		
1	Практическое занятие № 1. «Производственный процесс — основа деятельности организации сервиса» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	0,24
1	Практическое занятие № 2. «Внутренняя и внешняя среда организации сервиса и их взаимосвязь» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	0,22
1	Практическое занятие № 3. «Мировой рынок сервиса и его развитие» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	0,22
1	Практическое занятие № 4. «Применение современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	0,22
1	Практическое занятие № 5. «Организационно-правовые формы организации предприятий сервиса» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	0,22
1	Практическое занятие № 6. «Выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	0,22
2	Практическое занятие № 7. «Менеджмент как совокупность взаимодействия субъектов и объектов управления для достижения целей управления» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	0,23
2	Практическое занятие № 8. «Понятие и классификация функций управления» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	0,22
2	Практическое занятие № 9. «Организационные структуры управления» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	0,22
2	Практическое занятие № 10. «Содержание процесса управления на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	0,22
2	Практическое занятие № 11. «Структура и процесс принятия решения на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	0,22
2	Практическое занятие № 12. «Риск при принятии решений на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	0,22
3	Практическое занятие № 13. «Типовые организационные структуры управления предприятием сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	0,23
3	Практическое занятие № 14. «Реакция предприятия сервиса на изменчивость внешней среды и предпочтительная структура управления» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	0,22
3	Практическое занятие № 15. «Основные виды и области применения АСУ на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	0,22
3	Практическое занятие № 16. «Управление конфликтами на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	0,22
3	Практическое занятие № 17. «Понятие и виды контроля на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	0,22
3	Практическое занятие № 18. «Процесс контроля и выбор варианта форм	0,22

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	контроля на предприятиях сервиса» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	
Итого за курс 1 (семестр 2)		4
Курс 2 (семестр 3)		
4	Практическое занятие № 19. «Экономические, организационно-распорядительные и социально-психологические методы управления на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	0,3
4	Практическое занятие № 20. «Мотивация исполнителя на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	0,3
4	Практическое занятие № 21. «Процесс формирования управленческих кадров на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	0,3
4	Практическое занятие № 22. «Стиль управления на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	0,3
5	Практическое занятие № 23. «Система прогнозов и планов на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	0,3
5	Практическое занятие № 24. «Методы разработки и объекты прогнозов на уровне предприятия сервисного обслуживания в транспортной» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	0,3
5	Практическое занятие № 25. «Роль нормативов в планировании на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	0,3
5	Практическое занятие № 26. «Комплексный подход к разработке производственной программы предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	0,3
6	Практическое занятие № 27. «Понятие, состав и структура издержек на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	0,4
6	Практическое занятие № 28. «Управление прибылью на предприятиях сервиса» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	0,4
6	Практическое занятие № 29. «Управление издержками производства на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	0,4
7	Практическое занятие № 30. «Управление основными средствами предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере. Амортизация. Виды амортизации» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	0,24
7	Практическое занятие № 31. «Управление оборотными средствами предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	0,24
7	Практическое занятие № 32. «Организация процесса сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	0,24
7	Практическое занятие № 33. «Выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	0,24
7	Практическое занятие № 34. «Диверсификация сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	0,24
8	Практическое занятие № 35. «Концепции управления маркетингом» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	0,24

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
8	Практическое занятие № 36. «Процесс управления маркетингом на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	0,24
8	Практическое занятие № 37. «Системы маркетинговых исследований и маркетинговой информации на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	0,24
8	Практическое занятие № 38. «Рынок предприятий и поведение покупателей от имени предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	0,24
8	Практическое занятие № 39. «Сегментирование рынка, выбор целевых сегментов. Позиционирование товара на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	0,24
Итого за курс 2 (семестр 3)		6
Курс 2 (семестр 4)		
9	Практическое занятие № 40. «Структура цикла создания и освоения новых товаров на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	0,34
9	Практическое занятие № 41. «Жизненный цикл товара (изделия) и место в нем научно-технической подготовки производства на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	0,34
10	Практическое занятие № 42. «Сетевое планирование. Управление подготовкой производства новой продукции и услуг на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	0,17
10	Практическое занятие № 43. «Сущность и этапы осуществления подготовки производства. Организация научных исследований» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	0,17
10	Практическое занятие № 44. «Рыночные испытания товаров (пробный маркетинг) на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	0,17
10	Практическое занятие № 45. «Организационно-экономическая подготовка производства» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	0,17
11	Практическое занятие № 46. «Методы разработки технологии процесса сервисного обслуживания в транспортной сфере, принципы его организации» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	0,22
11	Практическое занятие № 47. «Организация контактной зоны предприятия сервиса. Типы производств на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере и их технико-экономическая характеристика» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	0,22
11	Практическое занятие № 48. «Производственная структура предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере. Производственный цикл на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	0,22
12	Практическое занятие № 49. «Методы ценообразования, применяемые на практике. Расчет цены на основе анализа безубыточности» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	0,33
12	Практическое занятие № 50. «Ценообразование и тип рынка. Методика установления цен на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	0,33
13	Практическое занятие № 51. «Управление организацией инструментального хозяйства, энергетического хозяйства и транспортного хозяйства предприятия»	0,22

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	
13	Практическое занятие № 52. «Управление организацией материально-технического обеспечения предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере. Нормирование труда и определение потребностей в рабочих и специалистах на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	0,22
13	Практическое занятие № 53. «Формы и системы заработной платы на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере. Планирование заработной платы на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	0,22
14	Практическое занятие № 54. «Понятие качества изделия, основные показатели качества на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Организация управления качеством на предприятии» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	0,33
14	Практическое занятие № 55. «Обеспечение качества изделий на различных стадиях их жизненного цикла на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Организация службы контроля качества на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	0,33
Итого за курс 2 (семестр 4)		4
Итого по дисциплине		14

Очное и заочное обучение

#### *Семестр 2*

#### **Практическое занятие № 1 (по теме № 1). - «Производственный процесс — основа деятельности организации сервиса»**

*Перечень типовых вопросов для устного опроса:*

1. Предмет и задачи курса.

*Примерные темы сообщений:*

1. Организационно-правовые формы организации предприятий сервиса.

2. Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

*Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:*

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

Предложите методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса с учетом обоснования выбора внутренней и внешней среды конкретной организации.

#### **Практическое занятие № 2 (по теме № 1). - «Внутренняя и внешняя среда организации сервиса и их взаимосвязь»**

*Перечень типовых вопросов для устного опроса:*

1. Роль организации сервиса в современном обществе.

*Примерные темы сообщений:*

1. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

2. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

3. Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

*Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:*

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

Предложите методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса с учетом обоснования выбора внутренней и внешней среды конкретной организации.

**Практическое занятие № 3 (по теме № 1). - «Мировой рынок сервиса и его развитие»**

*Перечень типовых вопросов для устного опроса:*

1. Производственный процесс — основа деятельности организации сервиса.

*Примерные темы сообщений:*

1. Основы организационно- управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

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

3. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

*Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:*

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

Предложите методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса с учетом обоснования выбора внутренней и внешней среды конкретной организации.

**Практическое занятие № 4 (по теме № 1). - «Применение современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей»**

*Перечень типовых вопросов для устного опроса:*

1. Внутренняя и внешняя среда организации сервиса и их взаимосвязь.

*Примерные темы сообщений:*

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

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

3. Механизм организации их выполнения в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

*Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:*

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

Предложите методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса с учетом обоснования выбора внутренней и внешней среды конкретной организации.

**Практическое занятие № 5 (по теме № 1). - «Организационно-правовые формы организации предприятий сервиса»**

*Перечень типовых вопросов для устного опроса:*

1. Мировой рынок сервиса и его развитие.

*Примерные темы сообщений:*

1. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

2. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

3. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

*Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:*

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

Предложите методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса с учетом обоснования выбора внутренней и внешней среды конкретной организации.

**Практическое занятие № 6 (по теме № 1). - «Выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя»**

*Перечень типовых вопросов для устного опроса:*

1. Применение современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.

*Примерные темы сообщений:*

1. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

2. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

3. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

*Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:*

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

Предложите методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса с учетом обоснования выбора внутренней и внешней среды конкретной организации.

**Литература:**

1 Коршунов, В. В. **Экономика организации (предприятия) : учебник и практикум для вузов** / В. В. Коршунов. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 347 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11583-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449889> (дата обращения: 12.05.2021).

2 Мокий, М. С. **Экономика фирмы : учебник и практикум для вузов** / М. С. Мокий, О. В. Азоева, В. С. Ивановский ; под редакцией М. С. Мокия. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12884-0. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/448497> (дата обращения: 12.05.2021).

3 Поляков, Н. А. **Управление инновационными проектами : учебник и практикум для вузов** / Н. А. Поляков, О. В. Мотовилов, Н. В. Лукашов. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 330 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00952-1. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450564> (дата обращения: 12.05.2021).

4 Трофимова, Л. А. **Методы принятия управленческих решений : учебник и практикум для вузов** / Л. А. Трофимова, В. В. Трофимов. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 335 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01584-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449764> (дата обращения: 12.05.2021).

5 Фомичев, В. И. **Управление качеством и конкурентоспособностью : учебник для вузов** / В. И. Фомичев. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 156 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12241-1. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/447092> (дата обращения: 12.05.2021).

6 **Экономика предприятия : учебник и практикум для вузов** / А. В. Колышкин [и др.] ; под редакцией А. В. Колышкина, С. А. Смирнова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 498 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05066-0. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450347> (дата обращения: 12.05.2021).

**Практическое занятие № 7 (по теме № 2). - «Менеджмент как совокупность взаимодействия субъектов и объектов управления для достижения целей управления»**

*Перечень типовых вопросов для устного опроса:*

1. Менеджмент как совокупность взаимодействия субъектов и объектов управления для достижения целей управления.

*Примерные темы сообщений:*

1. Распределение полномочий на принятие решений. Риск при принятии решений на предприятиях сервиса.

2. Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

*Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:*

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

Предложите методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте с учетом обоснования выбора организационной структуры управления конкретной организации.

**Практическое занятие № 8 (по теме № 2). - «Понятие и классификация функций управления»**

*Перечень типовых вопросов для устного опроса:*

1. Понятие и классификация функций управления.

*Примерные темы сообщений:*

1. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

2. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

3. Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

*Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:*

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

Предложите методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте с учетом обоснования выбора организационной структуры управления конкретной организации.

### **Практическое занятие № 9 (по теме № 2). - «Организационные структуры управления»**

*Перечень типовых вопросов для устного опроса:*

1. Понятие и классификация функций управления.

*Примерные темы сообщений:*

1. Основы организационно- управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

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

3. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

*Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:*

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

Предложите методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте с учетом обоснования выбора организационной структуры управления конкретной организации.

### **Практическое занятие № 10 (по теме № 2). - «Содержание процесса управления на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере»**

*Перечень типовых вопросов для устного опроса:*

1. Содержание процесса управления на предприятиях сервиса.

*Примерные темы сообщений:*

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

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

3. Механизм организации их выполнения в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

*Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:*

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

Предложите методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте с учетом обоснования выбора организационной структуры управления конкретной организации.

### **Практическое занятие № 11 (по теме № 2). - «Структура и процесс принятия решения на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере»**

*Перечень типовых вопросов для устного опроса:*

1. Структура принятия решения на предприятиях сервиса.

*Примерные темы сообщений:*

1. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

2. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

3. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

*Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:*

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

Предложите методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте с учетом обоснования выбора организационной структуры управления конкретной организации.

### **Практическое занятие № 12 (по теме № 2). - «Риск при принятии решений на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере»**

*Перечень типовых вопросов для устного опроса:*

1. Процесс принятия решения на предприятиях сервиса.

*Примерные темы сообщений:*

1. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

2. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

3. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

*Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:*

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

Предложите методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте с учетом обоснования выбора организационной структуры управления конкретной организации.

#### **Литература:**

1 Коршунов, В. В. **Экономика организации (предприятия) : учебник и практикум для вузов /** В. В. Коршунов. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 347 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11583-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449889> (дата обращения: 12.05.2021).

2 Мокий, М. С. **Экономика фирмы : учебник и практикум для вузов /** М. С. Мокий, О. В. Азоева, В. С. Ивановский ; под редакцией М. С. Мокия. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12884-0. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/448497> (дата обращения: 12.05.2021).

3 Поляков, Н. А. **Управление инновационными проектами : учебник и практикум для вузов /** Н. А. Поляков, О. В. Мотовилов, Н. В. Лукашов. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 330 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00952-1. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450564> (дата обращения: 12.05.2021).

4 Трофимова, Л. А. **Методы принятия управленческих решений : учебник и практикум для вузов /** Л. А. Трофимова, В. В. Трофимов. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 335 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01584-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449764> (дата обращения: 12.05.2021).

5 Фомичев, В. И. **Управление качеством и конкурентоспособностью : учебник для вузов /** В. И. Фомичев. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 156 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12241-1. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/447092> (дата обращения: 12.05.2021).

6 **Экономика предприятия : учебник и практикум для вузов /** А. В. Колышкин [и др.] ; под редакцией А. В. Колышкина, С. А. Смирнова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 498 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05066-0. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450347> (дата обращения: 12.05.2021).

**Практическое занятие № 13 (по теме № 2). - «Типовые организационные структуры управления предприятием сервисного обслуживания в транспортной сфере»**

*Перечень типовых вопросов для устного опроса:*

1. Типовые организационные структуры управления предприятием сервиса.

*Примерные темы сообщений:*

1. Управление конфликтами на предприятиях сервиса. Понятие и виды контроля на предприятиях сервиса.

2. Процесс контроля и выбор варианта форм контроля на предприятиях сервиса. Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

*Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:*

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

Предложите методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с учетом обоснования выбора видов и областей применения АСУ на конкретном предприятии сервиса.

**Практическое занятие № 14 (по теме № 2). - «Реакция предприятия сервиса на изменчивость внешней среды и предпочтительная структура управления»**

*Перечень типовых вопросов для устного опроса:*

1. Положения о подразделениях предприятия и должностные инструкции на предприятиях сервиса.

*Примерные темы сообщений:*

1. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

2. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

3. Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

*Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:*

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

Предложите методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с учетом обоснования выбора видов и областей применения АСУ на конкретном предприятии сервиса.

**Практическое занятие № 15 (по теме № 2). - «Основные виды и области применения АСУ на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере»**

*Перечень типовых вопросов для устного опроса:*

1. Совет фирмы (АО), его функции и практическая деятельность.

*Примерные темы сообщений:*

1. Основы организационно- управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

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

3. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

*Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:*

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

Предложите методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с учетом обоснования выбора видов и областей применения АСУ на конкретном предприятии сервиса.

**Практическое занятие № 16 (по теме № 2). - «Управление конфликтами на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере»**

*Перечень типовых вопросов для устного опроса:*

1. Реакция предприятия сервиса на изменчивость внешней среды и предпочтительная структура управления.

*Примерные темы сообщений:*

1. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия.
2. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.
3. Механизм организации их выполнения в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

*Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:*

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

Предложите методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с учетом обоснования выбора видов и областей применения АСУ на конкретном предприятии сервиса.

### **Практическое занятие № 17 (по теме № 2). - «Понятие и виды контроля на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере»**

*Перечень типовых вопросов для устного опроса:*

1. Основные виды и области применения АСУ на предприятии сервиса.

*Примерные темы сообщений:*

1. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
2. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
3. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

*Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:*  
Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с учетом обоснования выбора видов и областей применения АСУ на конкретном предприятии сервиса.

### **Практическое занятие № 18 (по теме № 2). - «Процесс контроля и выбор варианта форм контроля на предприятиях сервиса»**

*Перечень типовых вопросов для устного опроса:*

1. Основные заповеди делового человека (отечественный и зарубежный опыт) на предприятиях сервиса.

*Примерные темы сообщений:*

1. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
2. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
3. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

*Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:*

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

Предложите методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с учетом обоснования выбора видов и областей применения АСУ на конкретном предприятии сервиса.

### **Литература:**

1 Коршунов, В. В. **Экономика организации (предприятия) : учебник и практикум для вузов /** В. В. Коршунов. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 347 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11583-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449889> (дата обращения: 12.05.2021).

2 Мокий, М. С. **Экономика фирмы : учебник и практикум для вузов /** М. С. Мокий, О. В. Азоева, В. С. Ивановский ; под редакцией М. С. Мокия. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва :

Издательство Юрайт, 2020. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12884-0. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/448497> (дата обращения: 12.05.2021).

3 Поляков, Н. А. **Управление инновационными проектами : учебник и практикум для вузов** / Н. А. Поляков, О. В. Мотовилов, Н. В. Лукашов. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 330 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00952-1. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450564> (дата обращения: 12.05.2021).

4 Трофимова, Л. А. **Методы принятия управленческих решений : учебник и практикум для вузов** / Л. А. Трофимова, В. В. Трофимов. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 335 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01584-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449764> (дата обращения: 12.05.2021).

5 Фомичев, В. И. **Управление качеством и конкурентоспособностью : учебник для вузов** / В. И. Фомичев. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 156 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12241-1. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/447092> (дата обращения: 12.05.2021).

6 **Экономика предприятия : учебник и практикум для вузов** / А. В. Колышкин [и др.] ; под редакцией А. В. Колышкина, С. А. Смирнова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 498 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05066-0. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450347> (дата обращения: 12.05.2021).

### *Семестр 3*

**Практическое занятие № 19 (по теме № 4). - «Экономические, организационно-распорядительные и социально-психологические методы управления на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере»**

*Перечень типовых вопросов для устного опроса:*

1. Экономические, организационно-распорядительные и социально-психологические методы управления на предприятиях сервиса.

*Примерные темы сообщений:*

1. Эффективность стиля управления на предприятиях сервиса.  
2. Методы управления, применяемые на предприятиях сервиса при различных уровнях нестабильности рынка.

3. Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

4. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

5. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

*Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:*

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

Предложите методы организации и управления имуществом аэропортного комплекса и активами сервисных предприятий с учетом обоснования выбора процесса формирования управленческих кадров на конкретном предприятии сервиса.

**Практическое занятие № 20 (по теме № 4). - «Мотивация исполнителя на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере»**

*Перечень типовых вопросов для устного опроса:*

1. Мотивация исполнителя на предприятиях сервиса.

*Примерные темы сообщений:*

1. Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

2. Основы организационно- управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

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

4. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

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

*Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:*

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

Предложите методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий с учетом обоснования выбора процесса формирования управленческих кадров на конкретном предприятии сервиса.

#### **Практическое занятие № 21 (по теме № 4). - «Процесс формирования управленческих кадров на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере»**

*Перечень типовых вопросов для устного опроса:*

1. Процесс формирования управленческих кадров на предприятиях сервиса.

*Примерные темы сообщений:*

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

2. Механизм организации их выполнения в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

3. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

4. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

5. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

*Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:*

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

Предложите методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий с учетом обоснования выбора процесса формирования управленческих кадров на конкретном предприятии сервиса.

#### **Практическое занятие № 22 (по теме № 4). - «Стиль управления на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере»**

*Перечень типовых вопросов для устного опроса:*

1. Содержание работы руководителя на предприятиях сервиса.

2. Стиль управления на предприятиях сервиса.

*Примерные темы сообщений:*

1. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

2. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

3. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

4. Выбор и оценка стратегической позиции предприятия сервиса на рынке.

5. Управление портфелем СЗХ предприятий сервиса.

*Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:*

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

Предложите методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий с учетом обоснования выбора процесса формирования управленческих кадров на конкретном предприятии сервиса.

#### **Литература:**

1 Коршунов, В. В. **Экономика организации (предприятия) : учебник и практикум для вузов / В. В. Коршунов. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 347 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11583-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449889> (дата обращения: 12.05.2021).**

2 Мокий, М. С. **Экономика фирмы : учебник и практикум для вузов** / М. С. Мокий, О. В. Азоева, В. С. Ивановский ; под редакцией М. С. Мокия. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12884-0. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/448497> (дата обращения: 12.05.2021).

3 Поляков, Н. А. **Управление инновационными проектами : учебник и практикум для вузов** / Н. А. Поляков, О. В. Мотовилов, Н. В. Лукашов. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 330 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00952-1. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450564> (дата обращения: 12.05.2021).

4 Трофимова, Л. А. **Методы принятия управленческих решений : учебник и практикум для вузов** / Л. А. Трофимова, В. В. Трофимов. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 335 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01584-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449764> (дата обращения: 12.05.2021).

5 Фомичев, В. И. **Управление качеством и конкурентоспособностью : учебник для вузов** / В. И. Фомичев. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 156 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12241-1. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/447092> (дата обращения: 12.05.2021).

6 **Экономика предприятия** : учебник и практикум для вузов / А. В. Колышкин [и др.] ; под редакцией А. В. Колышкина, С. А. Смирнова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 498 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05066-0. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450347> (дата обращения: 12.05.2021).

### **Практическое занятие № 23 (по теме № 5). - «Система прогнозов и планов на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере»**

*Перечень типовых вопросов для устного опроса:*

1. Система прогнозов и планов на предприятиях сервиса.

*Примерные темы сообщений:*

1. Роль нормативов в планировании на предприятиях сервиса.

2. Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

3. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

4. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

5. Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

*Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:*

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

Предложите методы организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту с учетом экстраполяционного прогнозирования на предприятиях сервиса.

### **Практическое занятие № 24 (по теме № 5). - «Методы разработки и объекты прогнозов на уровне предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере»**

*Перечень типовых вопросов для устного опроса:*

1. Методы разработки и объекты прогнозов на уровне предприятия сервиса.

*Примерные темы сообщений:*

1. Основы организационно- управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

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

3. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

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

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

*Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:*

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

Предложите методы организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту с учетом экстраполяционного прогнозирования на предприятиях сервиса.

**Практическое занятие № 25 (по теме № 5). - «Роль нормативов в планировании на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере»**

*Перечень типовых вопросов для устного опроса:*

1. Экстраполяционное прогнозирование на предприятиях сервиса.

*Примерные темы сообщений:*

1. Механизм организации их выполнения в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

2. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

3. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

4. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

5. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

*Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:*

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

Предложите методы организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту с учетом экстраполяционного прогнозирования на предприятиях сервиса.

**Практическое занятие № 26 (по теме № 5). - «Комплексный подход к разработке производственной программы предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере»**

*Перечень типовых вопросов для устного опроса:*

1. Транспортное планирование и транспортное моделирование.

*Примерные темы сообщений:*

1. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

2. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

3. Комплексный подход к разработке производственной программы предприятия сервиса.

4. Оперативное планирование производства (ОПП) на предприятиях сервиса.

*Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:*

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

Предложите методы организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту с учетом экстраполяционного прогнозирования на предприятиях сервиса.

**Литература:**

1 Коршунов, В. В. **Экономика организации (предприятия) : учебник и практикум для вузов** / В. В. Коршунов. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 347 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11583-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449889> (дата обращения: 12.05.2021).

2 Мокий, М. С. **Экономика фирмы : учебник и практикум для вузов** / М. С. Мокий, О. В. Азоева, В. С. Ивановский ; под редакцией М. С. Мокия. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12884-0. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/448497> (дата обращения: 12.05.2021).

3 Поляков, Н. А. **Управление инновационными проектами : учебник и практикум для вузов** / Н. А. Поляков, О. В. Мотовилов, Н. В. Лукашов. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 330 с. —

(Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00952-1. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450564> (дата обращения: 12.05.2021).

4 Трофимова, Л. А. **Методы принятия управленческих решений : учебник и практикум для вузов** / Л. А. Трофимова, В. В. Трофимов. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 335 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01584-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449764> (дата обращения: 12.05.2021).

5 Фомичев, В. И. **Управление качеством и конкурентоспособностью : учебник для вузов** / В. И. Фомичев. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 156 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12241-1. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/447092> (дата обращения: 12.05.2021).

6 **Экономика предприятия** : учебник и практикум для вузов / А. В. Колышкин [и др.] ; под редакцией А. В. Колышкина, С. А. Смирнова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 498 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05066-0. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450347> (дата обращения: 12.05.2021).

#### **Практическое занятие № 27 (по теме № 6). - «Понятие, состав и структура издержек на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере»**

*Перечень типовых вопросов для устного опроса:*

1. Структура предприятия сервиса как системы.

*Примерные темы сообщений:*

1. Понятие, состав и структура издержек на предприятиях сервиса.

2. Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

3. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

4. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

5. Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

6. Основы организационно- управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

*Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:*

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

Предложите методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса с учетом структуры предприятия сервиса как системы.

#### **Практическое занятие № 28 (по теме № 6). - «Управление прибылью на предприятиях сервиса»**

*Перечень типовых вопросов для устного опроса:*

1. Управление прибылью на предприятиях сервиса.

*Примерные темы сообщений:*

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

2. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

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

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

5. Механизм организации их выполнения в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

6. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

*Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:*

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

Предложите методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса с учетом структуры предприятия сервиса как системы.

#### **Практическое занятие № 29 (по теме № 6). - «Управление издержками производства на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере»**

*Перечень типовых вопросов для устного опроса:*

1. Управление издержками производства и сбыта продукции на предприятиях сервиса.

*Примерные темы сообщений:*

1. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

2. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

3. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

4. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

5. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

6. Хозяйственные средства (имущество предприятия сервиса).

7. Экономическое содержание и структура имущества предприятия сервиса.

*Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:*

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

Предложите методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса с учетом структуры предприятия сервиса как системы.

#### **Литература:**

1 Коршунов, В. В. **Экономика организации (предприятия) : учебник и практикум для вузов /** В. В. Коршунов. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 347 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11583-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449889> (дата обращения: 12.05.2021).

2 Мокий, М. С. **Экономика фирмы : учебник и практикум для вузов /** М. С. Мокий, О. В. Азоева, В. С. Ивановский ; под редакцией М. С. Мокия. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12884-0. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/448497> (дата обращения: 12.05.2021).

3 Поляков, Н. А. **Управление инновационными проектами : учебник и практикум для вузов /** Н. А. Поляков, О. В. Мотовилов, Н. В. Лукашов. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 330 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00952-1. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450564> (дата обращения: 12.05.2021).

4 Трофимова, Л. А. **Методы принятия управленческих решений : учебник и практикум для вузов /** Л. А. Трофимова, В. В. Трофимов. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 335 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01584-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449764> (дата обращения: 12.05.2021).

5 Фомичев, В. И. **Управление качеством и конкурентоспособностью : учебник для вузов /** В. И. Фомичев. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 156 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12241-1. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/447092> (дата обращения: 12.05.2021).

6 **Экономика предприятия : учебник и практикум для вузов /** А. В. Колышкин [и др.] ; под редакцией А. В. Колышкина, С. А. Смирнова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 498 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05066-0. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450347> (дата обращения: 12.05.2021).

#### **Практическое занятие № 30 (по теме № 7). - «Управление основными средствами предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере. Амортизация. Виды амортизации»**

*Перечень типовых вопросов для устного опроса:*

1. Управление основными средствами предприятия сервиса.

*Примерные темы сообщений:*

1. Управление источниками формирования хозяйственных средств на предприятиях сервиса, диверсификация сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.

2. Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

3. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

*Типовые задания для круглого стола:*

Круглый стол ориентирован на формирование видения о том, какова роль электронного маркетинга в процессе управления предприятиями сервиса в современном обществе и каковы его перспективы и тенденции развития. В рамках указанной общей ориентации главным проблемным вопросом круглого стола будет: как с помощью использования инструментов электронного маркетинга управлять предприятиями сервиса в транспортной отрасли?

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

Нестандартные рекламные кампании с использованием электронных средств информации в процессе управления маркетингом на предприятиях сервиса.

Новый уровень коммуникаций с использованием электронных средств информации в процессе управления маркетингом на предприятиях сервиса.

Облачные технологии в процессе управления маркетингом на предприятиях сервиса.

### **Практическое занятие № 31 (по теме № 7). - «Управление оборотными средствами предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере»**

*Перечень типовых вопросов для устного опроса:*

1. Амортизация и виды амортизации.

*Примерные темы сообщений:*

1. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

2. Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

3. Основы организационно- управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

*Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:*

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

Предложите методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании с учетом управления оборотными средствами предприятия сервиса.

### **Практическое занятие № 32 (по теме № 7). - «Организация процесса сервисного обслуживания в транспортной сфере»**

*Перечень типовых вопросов для устного опроса:*

1. Управление оборотными средствами предприятия сервиса.

*Примерные темы сообщений:*

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

2. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

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

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

*Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:*

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

Предложите методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании с учетом управления оборотными средствами предприятия сервиса.

**Практическое занятие № 33 (по теме № 7). - «Выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя»**

*Перечень типовых вопросов для устного опроса:*

1. Организация процесса сервиса.

*Примерные темы сообщений:*

1. Механизм организации их выполнения в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

2. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

3. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

4. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

*Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:*

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

Предложите методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании с учетом управления оборотными средствами предприятия сервиса.

**Практическое занятие № 34 (по теме № 7). - «Диверсификация сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями»**

*Перечень типовых вопросов для устного опроса:*

1. Выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

*Примерные темы сообщений:*

1. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

2. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

3. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

*Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:*

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

Предложите методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании с учетом управления оборотными средствами предприятия сервиса.

**Литература:**

1 Коршунов, В. В. **Экономика организации (предприятия) : учебник и практикум для вузов /** В. В. Коршунов. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 347 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11583-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449889> (дата обращения: 12.05.2021).

2 Мокий, М. С. **Экономика фирмы : учебник и практикум для вузов /** М. С. Мокий, О. В. Азоева, В. С. Ивановский ; под редакцией М. С. Мокия. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12884-0. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/448497> (дата обращения: 12.05.2021).

3 Поляков, Н. А. **Управление инновационными проектами : учебник и практикум для вузов /** Н. А. Поляков, О. В. Мотовилов, Н. В. Лукашов. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 330 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00952-1. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450564> (дата обращения: 12.05.2021).

4 Трофимова, Л. А. **Методы принятия управленческих решений : учебник и практикум для вузов /** Л. А. Трофимова, В. В. Трофимов. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 335 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01584-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449764> (дата обращения: 12.05.2021).

5 Фомичев, В. И. **Управление качеством и конкурентоспособностью : учебник для вузов /** В. И. Фомичев. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 156 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-

534-12241-1. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/447092> (дата обращения: 12.05.2021).

6 **Экономика предприятия** : учебник и практикум для вузов / А. В. Колышкин [и др.] ; под редакцией А. В. Колышкина, С. А. Смирнова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 498 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05066-0. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450347> (дата обращения: 12.05.2021).

#### **Практическое занятие № 35 (по теме № 8) - «Концепции управления маркетингом»**

*Перечень типовых вопросов для устного опроса:*

1. Процесс управления маркетингом на предприятиях сервиса.

*Примерные темы сообщений:*

1. Рынок предприятий и поведение покупателей от имени предприятия сервиса.

2. Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

3. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

4. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

*Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:*

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

Предложите методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании с учетом концепции управления маркетингом предприятия сервиса.

#### **Практическое занятие № 36 (по теме № 8) - «Процесс управления маркетингом на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере»**

*Перечень типовых вопросов для устного опроса:*

1. Концепции управления маркетингом.

*Примерные темы сообщений:*

1. Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

2. Основы организационно- управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

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

4. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

*Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:*

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

Предложите методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании с учетом концепции управления маркетингом предприятия сервиса.

#### **Практическое занятие № 37 (по теме № 8) - «Системы маркетинговых исследований и маркетинговой информации на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере»**

*Перечень типовых вопросов для устного опроса:*

1. Процесс управления маркетингом.

*Примерные темы сообщений:*

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

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

3. Механизм организации их выполнения в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

4. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

*Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:*

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

Предложите методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании с учетом концепции управления маркетингом предприятия сервиса.

**Практическое занятие № 38 (по теме № 8) - «Рынок предприятий и поведение покупателей от имени предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере»**

*Перечень типовых вопросов для устного опроса:*

1. Системы маркетинговых исследований на предприятиях сервиса.

*Примерные темы сообщений:*

1. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

2. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

3. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

4. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

*Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:*

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

Предложите методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании с учетом концепции управления маркетингом предприятия сервиса.

**Практическое занятие № 39 (по теме № 8) - «Сегментирование рынка, выбор целевых сегментов. Позиционирование товара на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере»**

*Перечень типовых вопросов для устного опроса:*

1. Системы маркетинговой информации на предприятиях сервиса.

*Примерные темы сообщений:*

1. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

2. Сегментирование рынка, выбор целевых сегментов, позиционирование товара на предприятиях сервиса.

3. Услуги.

4. Стратегия разработки новых товаров на предприятиях сервиса.

*Типовые тестовые задания:*

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. Какие есть типы организации обслуживания потребителей:

- a) Традиционный и рыночный.
- b) Традиционный и переходной.
- c) Рыночный и переходной.
- d) Рыночный и смешанный.
- e) Традиционный, переходной, рыночный.

3. Планы, ориентируемые на действие с более короткими временными горизонтами, чем в стратегии:

- a) Тактика.
- b) Практика.
- c) График.
- d) Схема.

- е) Модель.
1. Одна из особенностей планирования в сфере услуг, отличающей его от планирования в производстве:
- Маленькое количество фирм с небольшим штатом.
  - Большое количество фирм с небольшим штатом.
  - Большое количество фирм с маленьким штатом.
  - Большое количество фирм со средним штатом.
  - Маленькое количество фирм со средним штатом.
5. Обслуживание потребителей, предлагающее его высокое качество, – это тип организации:
- Рыночный.
  - Операционный.
  - Переходной.
  - Традиционный.
  - Императивный.
6. 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:
- Самообслуживание
  - Абонементное обслуживание
  - Обслуживание по месту работы
  - Культура сервиса
  - Но верного ответа
7. 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:
- Производственный
  - Сезонный
  - Кадровый
  - Политический
  - Нет верного ответа
8. Управление – это:
- Процесс подготовки решения на перспективу о том, что необходимо сделать, кто за это отвечает, в какие сроки нужно осуществить задуманное.
  - Процесс создания структуры предприятия, которая дает возможность людям эффективно работать для достижения своей цели.
  - Процесс планирования, организации, мотивации и контроля, необходимый для того, чтобы сформулировать и достичь целей организации.
  - Процесс побуждения себя и других к деятельности для достижения своих целей и целей организации.
  - Процесс подготовки решения на перспективу о том, что необходимо сделать, кто за это отвечает, в какие сроки нужно осуществить задуманное, процесс создания структуры предприятия, которая дает возможность людям эффективно работать для достижения своей цели.
9. Какой из нижеперечисленных принципов не относится к основополагающим принципам планирования?
- Полнота планирования.
  - Точность планирования.
  - Воспитательный эффект планирования.
  - Детализация планирования.
  - Непрерывность планирования.
10. Виды маркетинговых стратегий:
- стратегия, разработанная на основе прежних достижений предприятий по неконкурентоспособным сегодня товарам
  - стратегия продвижения товаров на новые рынки
  - диверсификации производства
11. Этапы оценки маркетинговой стратегии:
- анализ платежеспособности предприятия

- b) сравнение соответствия ключевых характеристик положения организации на конкретном рынке
- c) формирование комплекса маркетинговых мер по реализации маркетинговой стратегии
12. Чтобы проанализировать себестоимость продукции животноводства в целом, следует:
- a) сопоставить затраты отчетного года с затратами базисного года;
- b) сопоставить фактические затраты по животноводству с планом;
- c) сопоставить валовое производство продукции животноводства по отчету в оценке по базисной, плановой и отчетной себестоимости;
- d) сопоставить валовое производство продукции животноводства базисного года в оценке по базисной, плановой и отчетной себестоимости.
13. Показателями для оценки удовлетворительности структуры баланса предприятия являются:
- a) коэффициент скорости оборота оборотных фондов
- b) коэффициент обеспеченности собственными средствами
- c) коэффициент текущей ликвидности

#### **Литература:**

- 1 Коршунов, В. В. **Экономика организации (предприятия) : учебник и практикум для вузов** / В. В. Коршунов. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 347 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11583-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449889> (дата обращения: 12.05.2021).
- 2 Мокий, М. С. **Экономика фирмы : учебник и практикум для вузов** / М. С. Мокий, О. В. Азоева, В. С. Ивановский ; под редакцией М. С. Мокия. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12884-0. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/448497> (дата обращения: 12.05.2021).
- 3 Поляков, Н. А. **Управление инновационными проектами : учебник и практикум для вузов** / Н. А. Поляков, О. В. Мотовилов, Н. В. Лукашов. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 330 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00952-1. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450564> (дата обращения: 12.05.2021).
- 4 Трофимова, Л. А. **Методы принятия управленческих решений : учебник и практикум для вузов** / Л. А. Трофимова, В. В. Трофимов. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 335 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01584-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449764> (дата обращения: 12.05.2021).
- 5 Фомичев, В. И. **Управление качеством и конкурентоспособностью : учебник для вузов** / В. И. Фомичев. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 156 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12241-1. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/447092> (дата обращения: 12.05.2021).
- 6 **Экономика предприятия** : учебник и практикум для вузов / А. В. Колышкин [и др.] ; под редакцией А. В. Колышкина, С. А. Смирнова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 498 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05066-0. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450347> (дата обращения: 12.05.2021).

#### *Семестр 4*

#### **Практическое занятие № 40 (по теме № 9). - «Структура цикла создания и освоения новых товаров на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере»**

##### *Перечень типовых вопросов для устного опроса:*

1. Форма организации производства.
2. Связь управления производственным процессом и управление развитием бизнеса.

##### *Примерные темы сообщений:*

1. Современные методы и технологии управления производственным процессом.
2. Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
3. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
4. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
5. Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

6. Основы организационно- управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

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

8. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

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

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

*Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:*

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

Предложите методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса с учетом формы организации производства на предприятии сервиса.

### **Практическое занятие № 41 (по теме № 9) - «Жизненный цикл товара (изделия) и место в нем научно-технической подготовки производства на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере»**

*Перечень типовых вопросов для устного опроса:*

1. Структура цикла создания и освоения новых товаров на предприятиях сервиса.

2. Жизненный цикл товара (изделия) и место в нем научно-технической подготовки производства на предприятиях сервиса.

*Примерные темы сообщений:*

1. Механизм организации их выполнения в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

2. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

3. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

4. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

5. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

6. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

7. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

8. Сокращение сроков создания и освоения новых товаров на предприятиях сервиса.

9. Планирование создания и освоения новых товаров на предприятиях сервиса.

*Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:*

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

Предложите методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса с учетом формы организации производства на предприятии сервиса.

#### **Литература:**

1 Коршунов, В. В. **Экономика организации (предприятия) : учебник и практикум для вузов** / В. В. Коршунов. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 347 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11583-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449889> (дата обращения: 12.05.2021).

2 Мокий, М. С. **Экономика фирмы : учебник и практикум для вузов** / М. С. Мокий, О. В. Азоева, В. С. Ивановский ; под редакцией М. С. Мокия. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12884-0. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/448497> (дата обращения: 12.05.2021).

3 Поляков, Н. А. **Управление инновационными проектами : учебник и практикум для вузов** / Н. А. Поляков, О. В. Мотовилов, Н. В. Лукашов. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 330 с. —

(Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00952-1. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450564> (дата обращения: 12.05.2021).

4 Трофимова, Л. А. **Методы принятия управленческих решений : учебник и практикум для вузов** / Л. А. Трофимова, В. В. Трофимов. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 335 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01584-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449764> (дата обращения: 12.05.2021).

5 Фомичев, В. И. **Управление качеством и конкурентоспособностью : учебник для вузов** / В. И. Фомичев. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 156 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12241-1. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/447092> (дата обращения: 12.05.2021).

6 **Экономика предприятия** : учебник и практикум для вузов / А. В. Колышкин [и др.] ; под редакцией А. В. Колышкина, С. А. Смирнова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 498 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05066-0. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450347> (дата обращения: 12.05.2021).

**Практическое занятие № 42 (по теме № 10). - «Сетевое планирование. Управление подготовкой производства новой продукции и услуг на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере»**

*Перечень типовых вопросов для устного опроса:*

1. Сетевое планирование и управление на предприятиях сервиса.
2. Сущность и этапы осуществления подготовки производства.

*Примерные темы сообщений:*

1. Техническая и технологическая подготовка производства на предприятиях сервиса.  
2. Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

3. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

4. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

5. Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

*Типовые задания:*

1. Вы сотрудник сервисной организации и недовольны процессом планирования производственно-хозяйственной деятельности в Вашей организации. Предложите и раскройте механизм диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.

2. Вы простой гражданин и недовольны применяемыми технологиями управления на предприятии сервиса. Что Вы можете порекомендовать, чтобы их усовершенствовать?

3. Вы простой гражданин и недовольны применяемыми ресурсами в процессе оказания услуг предприятия сервиса. Что Вы можете порекомендовать, чтобы усовершенствовать процесс выбора ресурсов с учетом требований потребителя?

4. Потребитель в процессе выбора блюд остался недоволен ассортиментом, что Вы можете порекомендовать, чтобы усовершенствовать процесс управления выбора ресурсов, как основы управления ассортиментом на борту воздушного судна.

**Практическое занятие № 43 (по теме № 10). - «Сущность и этапы осуществления подготовки производства. Организация научных исследований»**

*Перечень типовых вопросов для устного опроса:*

1. Организация научных исследований. Научная подготовка производства на предприятиях сервиса.

*Примерные темы сообщений:*

1. Основы организационно- управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

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

3. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

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

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

*Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:*

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

1. Вы сотрудник службы взаимодействия с предпринимательскими структурами, оказывающими услуги по поставке продуктов бортового питания и недовольны существующими договорными условиями. Предложите механизм и охарактеризуйте этапы производства новой продукции или новой услуги с использованием механизма самоорганизации.

#### **Практическое занятие № 44 (по теме № 10). - «Рыночные испытания товаров (пробный маркетинг) на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере»**

*Перечень типовых вопросов для устного опроса:*

1. Оценка эффективности НИР и ОКР на предприятиях сервиса.

*Примерные темы сообщений:*

1. Механизм организации их выполнения в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

2. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

3. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

4. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

5. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

*Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:*

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

1. Вы сотрудник службы взаимодействия с предпринимательскими структурами, оказывающими услуги и недовольны существующими договорными условиями. Предложите механизм и охарактеризуйте этапы производства новой продукции или новой услуги в целях повышения эффективности компании, используя систему общеправовых знаний в сервисной сфере деятельности.

#### **Практическое занятие № 45 (по теме № 10). - «Организационно-экономическая подготовка производства»**

*Перечень типовых вопросов для устного опроса:*

1. Рыночные испытания товаров (пробный маркетинг) на предприятиях сервиса.

*Примерные темы сообщений:*

1. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

2. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

3. Организационно-экономическая подготовка производства.

4. Функционально-стоимостный анализ при технико-экономической отработке конструкторских и технологических решений на предприятиях сервиса.

5. Характер изменения технико-экономических показателей новых изделий на стадии освоения на предприятиях сервиса.

*Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:*

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

1. Вы сотрудник службы взаимодействия с предпринимательскими структурами, оказывающими услуги и недовольны существующими договорными условиями. Предложите механизм и охарактеризуйте этапы производства новой продукции или новой услуги в целях повышения эффективности компании, используя систему общеправовых знаний в сервисной сфере деятельности.

**Литература:**

1 Коршунов, В. В. **Экономика организации (предприятия) : учебник и практикум для вузов /** В. В. Коршунов. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 347 с. — (Высшее

образование). — ISBN 978-5-534-11583-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449889> (дата обращения: 12.05.2021).

2 Мокий, М. С. **Экономика фирмы : учебник и практикум для вузов** / М. С. Мокий, О. В. Азоева, В. С. Ивановский ; под редакцией М. С. Мокия. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12884-0. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/448497> (дата обращения: 12.05.2021).

3 Поляков, Н. А. **Управление инновационными проектами : учебник и практикум для вузов** / Н. А. Поляков, О. В. Мотовилов, Н. В. Лукашов. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 330 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00952-1. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450564> (дата обращения: 12.05.2021).

4 Трофимова, Л. А. **Методы принятия управленческих решений : учебник и практикум для вузов** / Л. А. Трофимова, В. В. Трофимов. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 335 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01584-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449764> (дата обращения: 12.05.2021).

5 Фомичев, В. И. **Управление качеством и конкурентоспособностью : учебник для вузов** / В. И. Фомичев. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 156 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12241-1. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/447092> (дата обращения: 12.05.2021).

6 **Экономика предприятия** : учебник и практикум для вузов / А. В. Колышкин [и др.] ; под редакцией А. В. Колышкина, С. А. Смирнова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 498 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05066-0. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450347> (дата обращения: 12.05.2021).

#### **Практическое занятие № 46 (по теме № 11). - «Методы разработки технологии процесса сервисного обслуживания в транспортной сфере, принципы его организации»**

*Перечень типовых вопросов для устного опроса:*

1. Методы разработки технологии процесса сервиса, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя и производственный процесс на предприятиях сервиса и принципы его организации, организация контактной зоны предприятия сервиса.

2. Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

3. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

4. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

5. Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

6. Основы организационно- управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

*Примерные темы сообщений:*

1. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

2. Типы производств на предприятиях сервиса и их технико-экономическая характеристика.

*Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:*

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

Предложите методы расчета производственного цикла с учетом разработки технологии процесса сервиса на предприятии сервиса.

#### **Практическое занятие № 47 (по теме № 11). - «Организация контактной зоны предприятия сервиса. Типы производств на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере и их технико-экономическая характеристика»**

*Перечень типовых вопросов для устного опроса:*

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

2. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

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

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

5. Механизм организации их выполнения в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

*Примерные темы сообщений:*

1. Производственная структура предприятия сервиса.

2. Производственный цикл на предприятиях сервиса и его структура.

3. Методы расчета производственного цикла на предприятиях сервиса.

*Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:*

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

Предложите методы расчета производственного цикла с учетом разработки технологии процесса сервиса на предприятии сервиса.

**Практическое занятие № 48 (по теме № 11). - «Производственная структура предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере. Производственный цикл на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере»**

*Перечень типовых вопросов для устного опроса:*

1. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

2. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

3. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

4. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

5. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

*Примерные темы сообщений:*

1. Организация поточного и автоматизированного производства.

2. Гибкое интегрированное производство.

3. Учет типа рынка при установлении цены на предприятии сервиса.

*Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:*

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

Предложите методы расчета производственного цикла с учетом разработки технологии процесса сервиса на предприятии сервиса.

**Литература:**

1 Коршунов, В. В. **Экономика организации (предприятия) : учебник и практикум для вузов /** В. В. Коршунов. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 347 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11583-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449889> (дата обращения: 12.05.2021).

2 Мокий, М. С. **Экономика фирмы : учебник и практикум для вузов /** М. С. Мокий, О. В. Азоева, В. С. Ивановский ; под редакцией М. С. Мокия. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12884-0. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/448497> (дата обращения: 12.05.2021).

3 Поляков, Н. А. **Управление инновационными проектами : учебник и практикум для вузов /** Н. А. Поляков, О. В. Мотовилов, Н. В. Лукашов. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 330 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00952-1. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450564> (дата обращения: 12.05.2021).

4 Трофимова, Л. А. **Методы принятия управленческих решений : учебник и практикум для вузов /** Л. А. Трофимова, В. В. Трофимов. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 335 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01584-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449764> (дата обращения: 12.05.2021).

5 Фомичев, В. И. **Управление качеством и конкурентоспособностью : учебник для вузов /** В. И. Фомичев. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 156 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12241-1. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/447092> (дата обращения: 12.05.2021).

6 **Экономика предприятия** : учебник и практикум для вузов / А. В. Колышкин [и др.] ; под редакцией А. В. Колышкина, С. А. Смирнова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 498 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05066-0. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450347> (дата обращения: 12.05.2021).

**Практическое занятие № 49 (по теме № 12). - «Методы ценообразования, применяемые на практике. Расчет цены на основе анализа безубыточности»**

*Перечень типовых вопросов для устного опроса:*

1. Методы ценообразования, применяемые на практике.
2. Расчет цены на основе анализа безубыточности и обеспечения целевой прибыли.

*Примерные темы сообщений:*

1. Подходы к проблеме ценообразования на предприятии сервиса.  
2. Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

3. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

4. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

5. Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

6. Основы организационно- управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

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

8. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

*Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:*

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

Предложите методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий с учетом методики установления цен на предприятии сервиса.

**Практическое занятие № 50 (по теме № 12). - «Ценообразование и тип рынка. Методика установления цен на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере»**

*Перечень типовых вопросов для устного опроса:*

1. Ценообразование и тип рынка.
2. Методика установления цен на предприятии сервиса.

*Примерные темы сообщений:*

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

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

3. Механизм организации их выполнения в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

4. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

5. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

6. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

7. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

8. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

9. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

*Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:*

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

Предложите методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий с учетом методики установления цен на предприятии сервиса.

#### **Литература:**

1 Коршунов, В. В. **Экономика организации (предприятия) : учебник и практикум для вузов /** В. В. Коршунов. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 347 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11583-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449889> (дата обращения: 12.05.2021).

2 Мокий, М. С. **Экономика фирмы : учебник и практикум для вузов /** М. С. Мокий, О. В. Азоева, В. С. Ивановский ; под редакцией М. С. Мокия. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12884-0. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/448497> (дата обращения: 12.05.2021).

3 Поляков, Н. А. **Управление инновационными проектами : учебник и практикум для вузов /** Н. А. Поляков, О. В. Мотовилов, Н. В. Лукашов. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 330 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00952-1. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450564> (дата обращения: 12.05.2021).

4 Трофимова, Л. А. **Методы принятия управленческих решений : учебник и практикум для вузов /** Л. А. Трофимова, В. В. Трофимов. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 335 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01584-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449764> (дата обращения: 12.05.2021).

5 Фомичев, В. И. **Управление качеством и конкурентоспособностью : учебник для вузов /** В. И. Фомичев. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 156 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12241-1. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/447092> (дата обращения: 12.05.2021).

6 **Экономика предприятия** : учебник и практикум для вузов / А. В. Колышкин [и др.] ; под редакцией А. В. Колышкина, С. А. Смирнова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 498 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05066-0. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450347> (дата обращения: 12.05.2021).

#### **Практическое занятие № 51 (по теме № 13). - «Управление организацией инструментального хозяйства, энергетического хозяйства и транспортного хозяйства предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере»**

*Перечень типовых вопросов для устного опроса:*

1. Управление организацией инструментального хозяйства, ремонтной службы на предприятиях сервиса.

2. Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

3. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

4. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

5. Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

6. Основы организационно- управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

*Примерные темы сообщений:*

1. Управление организацией транспортного хозяйства предприятия сервиса.

2. Управление организацией складского хозяйства предприятия сервиса.

*Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:*

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

Предложите методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса с учетом управления организацией инструментального хозяйства на предприятии сервиса.

**Практическое занятие № 52 (по теме № 13). - «Управление организацией материально-технического обеспечения предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере. Нормирование труда и определение потребностей в рабочих и специалистах на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере»**

*Перечень типовых вопросов для устного опроса:*

1. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.  
2. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

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

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

5. Механизм организации их выполнения в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

6. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

*Примерные темы сообщений:*

1. Управление организацией материально-технического обеспечения предприятия (МТС) сервиса.  
2. Нормирование труда и определение потребностей в рабочих и специалистах на предприятии сервиса.

*Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:*

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

Предложите методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса с учетом управления организацией инструментального хозяйства на предприятии сервиса.

**Практическое занятие № 53 (по теме № 13). - «Формы и системы заработной платы на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере. Планирование заработной платы на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере»**

*Перечень типовых вопросов для устного опроса:*

1. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

2. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

3. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

4. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

5. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

6. Управление организацией энергетического хозяйства предприятия сервиса.

*Примерные темы сообщений:*

1. Заработная плата и основные принципы ее организации на предприятии сервиса.  
2. Формы и системы заработной платы на предприятии сервиса. Планирование заработной платы на предприятии сервиса.

3. Минимизация рисков на предприятии сервиса.

*Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:*

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

Предложите методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса с учетом управления организацией инструментального хозяйства на предприятии сервиса.

#### **Литература:**

1 Коршунов, В. В. **Экономика организации (предприятия) : учебник и практикум для вузов** / В. В. Коршунов. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 347 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11583-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449889> (дата обращения: 12.05.2021).

2 Мокий, М. С. **Экономика фирмы : учебник и практикум для вузов** / М. С. Мокий, О. В. Азоева, В. С. Ивановский ; под редакцией М. С. Мокия. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12884-0. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/448497> (дата обращения: 12.05.2021).

3 Поляков, Н. А. **Управление инновационными проектами : учебник и практикум для вузов** / Н. А. Поляков, О. В. Мотовилов, Н. В. Лукашов. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 330 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00952-1. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450564> (дата обращения: 12.05.2021).

4 Трофимова, Л. А. **Методы принятия управленческих решений : учебник и практикум для вузов** / Л. А. Трофимова, В. В. Трофимов. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 335 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01584-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449764> (дата обращения: 12.05.2021).

5 Фомичев, В. И. **Управление качеством и конкурентоспособностью : учебник для вузов** / В. И. Фомичев. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 156 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12241-1. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/447092> (дата обращения: 12.05.2021).

6 **Экономика предприятия** : учебник и практикум для вузов / А. В. Колышкин [и др.] ; под редакцией А. В. Колышкина, С. А. Смирнова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 498 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05066-0. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450347> (дата обращения: 12.05.2021).

#### **Практическое занятие № 54 (по теме № 14). - «Понятие качества изделия, основные показатели качества на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Организация управления качеством на предприятии»**

##### *Перечень типовых вопросов для устного опроса:*

1. Понятие качества изделия, основные показатели качества на предприятиях сервиса.
2. Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
3. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
4. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
5. Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
6. Основы организационно- управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
7. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.
8. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
9. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия.

##### *Примерные темы сообщений:*

1. Организация управления качеством на предприятии.
2. Общие подсистемы управления качеством.

##### *Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:*

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

Предложите методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере с учетом основных показателей качества на предприятиях сервиса.

**Практическое занятие № 55 (по теме № 14). - «Обеспечение качества изделий на различных стадиях их жизненного цикла на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Организация службы контроля качества на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере»**

*Перечень типовых вопросов для устного опроса:*

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

2. Механизм организации их выполнения в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

3. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

4. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

5. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

6. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

7. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

8. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

*Примерные темы сообщений:*

1. Обеспечение качества изделий на различных стадиях их жизненного цикла на предприятиях сервиса.

2. Организация службы контроля качества на предприятиях сервиса.

3. Статистические методы управления качеством на предприятиях сервиса.

*Типовые ситуационные задания для решения на практическом занятии:*

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

Предложите методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере с учетом основных показателей качества на предприятиях сервиса.

**Литература:**

1 Коршунов, В. В. **Экономика организации (предприятия) : учебник и практикум для вузов /** В. В. Коршунов. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 347 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11583-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449889> (дата обращения: 12.05.2021).

2 Мокий, М. С. **Экономика фирмы : учебник и практикум для вузов /** М. С. Мокий, О. В. Азоева, В. С. Ивановский ; под редакцией М. С. Мокия. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12884-0. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/448497> (дата обращения: 12.05.2021).

3 Поляков, Н. А. **Управление инновационными проектами : учебник и практикум для вузов /** Н. А. Поляков, О. В. Мотовилов, Н. В. Лукашов. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 330 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00952-1. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450564> (дата обращения: 12.05.2021).

4 Трофимова, Л. А. **Методы принятия управленческих решений : учебник и практикум для вузов /** Л. А. Трофимова, В. В. Трофимов. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 335 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01584-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449764> (дата обращения: 12.05.2021).

5 Фомичев, В. И. **Управление качеством и конкурентоспособностью : учебник для вузов /** В. И. Фомичев. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 156 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12241-1. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/447092> (дата обращения: 12.05.2021).

6 **Экономика предприятия : учебник и практикум для вузов /** А. В. Колышкин [и др.] ; под редакцией А. В. Колышкина, С. А. Смирнова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 498 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05066-0. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450347> (дата обращения: 12.05.2021).

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

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

Цель проведения практических занятий по дисциплине «Управление предприятиями сервиса на транспорте» – научить студентов самостоятельно анализировать учебную и научную литературу и вырабатывать у них опыт самостоятельного мышления по проблемам курса.

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

Как правило, практические занятия по дисциплине «Управление предприятиями сервиса на транспорте» проводятся в виде:

- развернутой беседы – обсуждения (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 «Управление предприятиями сервиса на транспорте» каждый студент готовит выступления по всем вопросам темы. Сообщения делаются устно, развернуто, обращаться к конспекту во время выступления.

#### Примерный план проведения практического занятия по дисциплине «Управление предприятиями сервиса на транспорте»

Вступительное слово преподавателя – 3-5 мин.

Рассмотрение каждого вопроса темы – 15-20 мин.

Заключительное слово преподавателя – 5-10 мин.

Домашнее задание (к каждому практическому занятию).

Изучить и законспектировать рекомендуемую литературу.

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

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

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

Подобрав, отработав материал по дисциплине «Управление предприятиями сервиса на транспорте» и усвоив его, студент должен начать непосредственную подготовку своего выступления на практическом занятии, для чего следует продумать, как ответить на каждый вопрос темы.

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

План – это перечень вопросов, рассмотренных в источнике.

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

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

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

Для конспектирования существуют следующие правила:

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

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

Конспект структурно подразделяется на составные части в соответствии с планом.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

После подбора и предварительного просмотра литературы студенты приступают к ее углубленному изучению. В ходе углубленного чтения выделяются главные мысли, проблемы, требующие

дополнительного обоснования, практического разрешения и т.д. При этом в основном вопросе практического занятия могут быть выделены конкретизирующие его подвопросы.

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

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

#### 4. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

##### Очное обучение

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
Семестр 2		
1	1. Изучение теоретического материала по теме: «Место и роль организации сервиса в обществе» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	15
2	1. Изучение теоретического материала по теме: «Структура и процесс принятия решения на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	15
3	1. Изучение теоретического материала по теме: «Организационные структуры управления предприятием сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	15
Итого за семестр 2		45
Семестр 3		
4	1. Изучение теоретического материала по теме: «Методы управления, применяемые на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	5
5	1. Изучение теоретического материала по теме: «Система прогнозирования и планирования деятельности на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	5
6	1. Изучение теоретического материала по теме: «Управление издержками в деятельности предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере»	5

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	<p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	
7	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Управление основными и оборотными средствами предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-26].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к круглому столу.</p> <p>5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	7
8	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Управление маркетингом на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-26].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к тестированию.</p> <p>5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	7
Итого за семестр 3		29
Семестр 4		
9	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Управление производственным процессом на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	6
10	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Подготовка производства новой продукции и услуг на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-26].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению заданий.</p> <p>5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	10
11	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Типы производств на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу</p>	8
12	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Ценообразование на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	6
13	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Управление организацией технического, материального, трудового обеспечения предприятий сервисного обслуживания в транспортной сфере»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для</p>	8

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	
14	1. Изучение теоретического материала по теме: «Управление обеспечением качества на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	6
Итого за семестр 4		44
Итого по дисциплине		118

#### Заочное обучение

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1 курс (2 семестр)		
1	1. Изучение теоретического материала по теме: «Место и роль организации сервиса в обществе» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	33
2	1. Изучение теоретического материала по теме: «Структура и процесс принятия решения на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 5]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	33
3	1. Изучение теоретического материала по теме: «Организационные структуры управления предприятием сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	32
Итого за 1 курс (2 семестр)		98
2 курс (3 семестр)		
4	1. Изучение теоретического материала по теме: «Методы управления, применяемые на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	19
5	1. Изучение теоретического материала по теме: «Система прогнозирования и планирования деятельности на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	19
6	1. Изучение теоретического материала по теме: «Управление издержками в	19

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	деятельности предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	
7	1. Изучение теоретического материала по теме: «Управление основными и оборотными средствами предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-26]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	18
8	1. Изучение теоретического материала по теме: «Управление маркетингом на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-26]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	19
Итого за 2 курс (3 семестр)		94
2 курс (4 семестр)		
9	1. Изучение теоретического материала по теме: «Управление производственным процессом на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	21
10	1. Изучение теоретического материала по теме: «Подготовка производства новой продукции и услуг на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-26]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	21
11	1. Изучение теоретического материала по теме: «Типы производств на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	21
12	1. Изучение теоретического материала по теме: «Ценообразование на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	21
13	1. Изучение теоретического материала по теме: «Управление организацией технического, материального, трудового обеспечения предприятий сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].	21

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	
14	1. Изучение теоретического материала по теме: «Управление обеспечением качества на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	22
Итого за 2 курс (4 семестр)		127
Итого по дисциплине		319

Примерный перечень тем контрольных работ по дисциплине  
**«УПРАВЛЕНИЕ ПРЕДПРИЯТИЯМИ СЕРВИСА НА ТРАНСПОРТЕ»**

(заочное обучение)

Курс 1 (семестр 2)

1. Основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
2. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.
3. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
4. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия.
5. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.
6. Механизм организации их выполнения в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
7. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
8. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
9. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
10. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
11. Механизм организации процесса планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса с учетом социальной политики государства.
12. Основные функции управления сервисной деятельностью в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
13. Типовые организационные структуры управления предприятием сервисного обслуживания в транспортной сфере.
14. Положения о подразделениях предприятия и должностные инструкции на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
15. Совет фирмы (АО), его функции и практическая деятельность. Реакция предприятия сервиса на изменчивость внешней среды и предпочтительная структура управления.
16. Основные виды и области применения АСУ на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере.
17. Основные заповеди делового человека (отечественный и зарубежный опыт) на предприятиях сервиса.
18. Управление конфликтами на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

19. Понятие и виды контроля на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

20. Процесс контроля и выбор варианта форм контроля на предприятиях сервиса.

#### Курс 2 (семестр 3)

1. Содержание работы руководителя на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

2. Стилль управления на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

3. Эффективность стилия управления на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

4. Методы управления, применяемые на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, при различных уровнях нестабильности рынка.

5. Выбор и оценка стратегической позиции предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере.

6. Управление портфелем СЗХ предприятий сервисного обслуживания в транспортной сфере.

7. Система прогнозов и планов на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

8. Методы разработки и объекты прогнозов на уровне предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере.

9. Экстраполяционное прогнозирование на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

10. Роль нормативов в планировании на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

11. Комплексный подход к разработке производственной программы предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере.

12. Оперативное планирование производства (ОПП) на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

13. Структура предприятия сервиса как системы.

14. Понятие, состав и структура издержек на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

15. Управление прибылью на предприятиях сервиса.

16. Управление издержками производства на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

#### Курс 2 (семестр 4)

1. Выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

2. Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

3. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

4. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

5. Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

6. Основы организационно- управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

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

8. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

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

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

11. Механизм организации их выполнения в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

12. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

13. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

14. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

15. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

16. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

17. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

18. Менеджмент как совокупность взаимодействия субъектов и объектов управления для достижения целей управления.

### **5. Вопросы и задания для промежуточной аттестации студентов**

#### **Примерный перечень вопросов к зачету для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Управление предприятиями сервиса на транспорте»**

1. Предмет и задачи курса, роль организации сервиса в современном обществе.  
2. Производственный процесс — основа деятельности организации сервиса.  
3. Внутренняя и внешняя среда организации сервиса и их взаимосвязь.  
4. Мировой рынок сервиса и его развитие.  
5. Применение современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.

6. Организационно-правовые формы организации предприятий сервиса.  
7. Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

8. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

9. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

10. Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

11. Основы организационно- управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

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

13. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

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

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

16. Механизм организации их выполнения в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

17. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

18. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

19. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

20. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
21. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
22. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
23. Менеджмент как совокупность взаимодействия субъектов и объектов управления для достижения целей управления.
24. Понятие и классификация функций управления.
25. Организационные структуры управления.
26. Содержание процесса управления на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
27. Структура и процесс принятия решения на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
28. Распределение полномочий на принятие решений.
29. Риск при принятии решений на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
30. Механизм организации процесса планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
31. Механизм организации процесса планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса с учетом социальной политики государства.
32. Основные функции управления сервисной деятельностью в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
33. Типовые организационные структуры управления предприятием сервисного обслуживания в транспортной сфере.
34. Положения о подразделениях предприятия и должностные инструкции на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
35. Совет фирмы (АО), его функции и практическая деятельность. Реакция предприятия сервиса на изменчивость внешней среды и предпочтительная структура управления.
36. Основные виды и области применения АСУ на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
37. Основные заповеди делового человека (отечественный и зарубежный опыт) на предприятиях сервиса.
38. Управление конфликтами на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
39. Понятие и виды контроля на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
40. Процесс контроля и выбор варианта форм контроля на предприятиях сервиса.
41. Контроль и измерение результатов коммерческой деятельности и действия руководителя при контроле на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
42. Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

**Примерный перечень вопросов к зачету с оценкой для проведения промежуточной аттестации по дисциплине**

**«Управление предприятиями сервиса на транспорте»**

1. Экономические, организационно-распорядительные методы управления на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
2. Социально-психологические методы управления на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
3. Мотивация исполнителя на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
4. Процесс формирования управленческих кадров на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
5. Содержание работы руководителя на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
6. Стиль управления на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
7. Эффективность стиля управления на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

8. Методы управления, применяемые на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, при различных уровнях нестабильности рынка.
9. Выбор и оценка стратегической позиции предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере.
10. Управление портфелем СЗХ предприятий сервисного обслуживания в транспортной сфере.
11. Система прогнозов и планов на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
12. Методы разработки и объекты прогнозов на уровне предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере.
13. Экстраполяционное прогнозирование на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
14. Роль нормативов в планировании на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
15. Комплексный подход к разработке производственной программы предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере.
16. Оперативное планирование производства (ОПП) на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
17. Структура предприятия сервиса как системы.
18. Понятие, состав и структура издержек на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
19. Управление прибылью на предприятиях сервиса.
20. Управление издержками производства на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
21. Управление издержками сбыта продукции на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
22. Хозяйственные средства (имущество предприятия сервиса).
23. Экономическое содержание и структура имущества предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере.
24. Управление основными средствами предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере.
25. Амортизация. Виды амортизации.
26. Управление оборотными средствами предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере.
27. Организация процесса сервисного обслуживания в транспортной сфере.
28. Выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя.
29. Управление источниками формирования хозяйственных средств на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
30. Диверсификация сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.
31. Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах.
32. Основные экономические показатели деятельности предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере.
33. Концепции управления маркетингом. Процесс управления маркетингом.
34. Процесс управления маркетингом на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
35. Системы маркетинговых исследований и маркетинговой информации на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
36. Рынок предприятий и поведение покупателей от имени предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере.
37. Сегментирование рынка, выбор целевых сегментов.
38. Позиционирование товара на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Услуги.
39. Стратегия разработки новых товаров на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
40. Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
41. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

42. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

43. Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

44. Основы организационно- управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

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

46. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

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

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

49. Механизм организации их выполнения в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

50. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

51. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

52. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

53. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

54. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

55. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

56. Транспортное планирование и транспортное моделирование.

**Примерный перечень вопросов к экзамену для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Управление предприятиями сервиса на транспорте»**

1. Предмет и задачи курса, роль организации сервиса в современном обществе.  
2. Производственный процесс — основа деятельности организации сервиса.  
3. Внутренняя и внешняя среда организации сервиса и их взаимосвязь.  
4. Мировой рынок сервиса и его развитие.  
5. Применение современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.

6. Организационно-правовые формы организации предприятий сервиса.  
7. Механизм организации процесса сервисного обслуживания в транспортной сфере.  
8. Выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя.  
9. Методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

10. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

11. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

12. Теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

13. Основы организационно- управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

14. Механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.
15. Механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
16. Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия.
17. Методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.
18. Механизм организации их выполнения в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
19. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
20. Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
21. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
22. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
23. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
24. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
25. Менеджмент как совокупность взаимодействия субъектов и объектов управления для достижения целей управления.
26. Понятие и классификация функций управления.
27. Организационные структуры управления.
28. Содержание процесса управления на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
29. Структура и процесс принятия решения на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
30. Распределение полномочий на принятие решений.
31. Риск при принятии решений на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
32. Механизм организации процесса планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
33. Механизм организации процесса планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса с учетом социальной политики государства.
34. Основные функции управления сервисной деятельностью в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
35. Типовые организационные структуры управления предприятием сервисного обслуживания в транспортной сфере.
36. Положения о подразделениях предприятия и должностные инструкции на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
37. Совет фирмы (АО), его функции и практическая деятельность.
38. Реакция предприятия сервиса на изменчивость внешней среды и предпочтительная структура управления.
39. Основные виды и области применения АСУ на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере.
40. Основные заповеди делового человека (отечественный и зарубежный опыт) на предприятиях сервиса.
41. Управление конфликтами на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
42. Понятие и виды контроля на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
43. Процесс контроля и выбор варианта форм контроля на предприятиях сервиса.

44. Контроль и измерение результатов коммерческой деятельности и действия руководителя при контроле на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
45. Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.
46. Экономические, организационно-распорядительные и социально-психологические методы управления на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
47. Мотивация исполнителя на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
48. Процесс формирования управленческих кадров на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
49. Содержание работы руководителя на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
50. Стиль управления на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
51. Эффективность стиля управления на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
52. Методы управления, применяемые на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере, при различных уровнях нестабильности рынка.
53. Выбор и оценка стратегической позиции предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере.
54. Управление портфелем СЗХ предприятий сервисного обслуживания в транспортной сфере.
55. Система прогнозов и планов на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
56. Методы разработки и объекты прогнозов на уровне предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере.
57. Экстраполяционное прогнозирование на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
58. Роль нормативов в планировании на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
59. Комплексный подход к разработке производственной программы предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере.
60. Оперативное планирование производства (ОПП) на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
61. Структура предприятия сервиса как системы.
62. Понятие, состав и структура издержек на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
63. Управление прибылью на предприятиях сервиса.
64. Управление издержками производства на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
65. Управление издержками сбыта продукции на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
66. Хозяйственные средства (имущество предприятия сервиса).
67. Экономическое содержание и структура имущества предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере.
68. Управление основными средствами предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере.
69. Амортизация. Виды амортизации.
70. Управление оборотными средствами предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере.
71. Организация процесса сервисного обслуживания в транспортной сфере.
72. Выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя.
73. Управление источниками формирования хозяйственных средств на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
74. Диверсификация сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.
75. Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах.
76. Основные экономические показатели деятельности предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере.
77. Концепции управления маркетингом.
78. Процесс управления маркетингом.

79. Процесс управления маркетингом на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
80. Системы маркетинговых исследований и маркетинговой информации на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
81. Рынок предприятий и поведение покупателей от имени предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере.
82. Сегментирование рынка, выбор целевых сегментов.
83. Позиционирование товара на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере. Услуги.
84. Стратегия разработки новых товаров на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
85. Форма организации производства.
86. Связь управления производственным процессом и управление развитием бизнеса.
87. Структура цикла создания и освоения новых товаров на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
88. Жизненный цикл товара (изделия) и место в нем научно-технической подготовки производства на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
89. Современные методы и технологии управления производственным процессом.
90. Сокращение сроков создания и освоения новых товаров на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
91. Планирование создания и освоения новых товаров на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
92. Сетевое планирование.
93. Управление подготовкой производства новой продукции и услуг на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
94. Сущность и этапы осуществления подготовки производства.
95. Организация научных исследований.
96. Научная подготовка производства на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
97. Оценка эффективности НИР и ОКР на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
98. Рыночные испытания товаров (пробный маркетинг) на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
99. Техническая подготовка производства на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
100. Технологическая подготовка производства на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
101. Организационно-экономическая подготовка производства.
102. Функционально-стоимостный анализ.
103. Функционально-стоимостный анализ при технико-экономической отработке конструкторских и технологических решений на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
104. Характер изменения технико-экономических показателей новых изделий на стадии освоения на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
105. Методы разработки технологии процесса сервисного обслуживания в транспортной сфере.
106. Системы клиентских отношений с учетом требований потребителя и производственный процесс на предприятиях сервиса и принципы его организации.
107. Организация контактной зоны предприятия сервиса.
108. Типы производств на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере и их технико-экономическая характеристика.
109. Производственная структура предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере.
110. Производственный цикл на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
111. Методы расчета производственного цикла на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
112. Организация поточного и автоматизированного производства.
113. Гибкое интегрированное производство. Учет типа рынка при установлении цены на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере.
114. Сущность ценообразования на предприятии сервисного обслуживания.
115. Методы ценообразования, применяемые на практике.
116. Расчет цены на основе анализа безубыточности.

117. Расчет цены на основе обеспечения целевой прибыли. Ценообразование и тип рынка.
118. Методика установления цен на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере.
119. Подходы к проблеме ценообразования на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере.
120. Управление организацией инструментального хозяйства, ремонтной службы на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
121. Управление организацией энергетического хозяйства предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере.
122. Управление организацией транспортного хозяйства предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере.
123. Управление организацией складского хозяйства предприятия сервисного обслуживания в транспортной сфере.
124. Управление организацией материально-технического обеспечения предприятия (МТС) сервисного обслуживания в транспортной сфере.
125. Нормирование труда и определение потребностей в рабочих и специалистах на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере.
126. Зарботная плата и основные принципы ее организации на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере.
127. Формы и системы заработной платы на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере.
128. Планирование заработной платы на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере.
129. Минимизация рисков на предприятии сервисного обслуживания в транспортной сфере.
130. Понятие качества изделия, основные показатели качества на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
131. Организация управления качеством на предприятии.
132. Общие подсистемы управления качеством.
133. Обеспечение качества изделий на различных стадиях их жизненного цикла на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
134. Организация службы контроля качества на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
135. Статистические методы управления качеством на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
136. Транспортное планирование и транспортное моделирование.

**Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (зачета, зачета с оценкой, экзамена) по дисциплине «Управление предприятиями сервиса на транспорте»**

1. Вы сотрудник сервисной организации и недовольны процессом планирования производственно-хозяйственной деятельности в Вашей организации. Предложите и раскройте механизм диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.
2. Вы простой гражданин и недовольны применяемыми технологиями управления на предприятии сервиса. Что Вы можете порекомендовать, чтобы их усовершенствовать?
3. Вы простой гражданин и недовольны применяемыми ресурсами в процессе оказания услуг предприятия сервиса. Что Вы можете порекомендовать, чтобы усовершенствовать процесс выбора ресурсов с учетом требований потребителя?
4. Потребитель в процессе выбора блюд остался недоволен ассортиментом, что Вы можете порекомендовать, чтобы усовершенствовать процесс управления выбором ресурсов, как основы управления ассортиментом на борту воздушного судна.
5. Вы простой гражданин и недовольны оказываемыми услугами на предприятии сервиса. Предложите и обоснуйте механизм организации процесса планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.
6. Вы простой гражданин и недовольны экономической политикой государства в сфере транспорта, в области управления издержками производства и сбыта продукции на предприятиях сервиса. Что Вы можете порекомендовать, чтобы ее улучшить, применяя правовые демократические процедуры?
7. Примените метод научной абстракции, диалектический, эмпирический метод, метод причинно-следственной связи и статистический метод экономической науки при оценке эффективности результатов деятельности сервисной организации если прибыль организации за месяц снизилась на 5%, фонд заработной платы не изменился, затраты на открытие новой услуги выросли на 10%, 2 сотрудника были в отпуске, руководитель организации был 1 неделю на больничном.

8. Вы простой гражданин и недовольны применяемыми технологиями предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей. Что Вы можете порекомендовать, чтобы их усовершенствовать?

9. Вы недовольны применяемыми технологиями диверсификации сервисной деятельности в Вашей сервисной компании. Что Вы можете порекомендовать, чтобы их усовершенствовать?

10. Вы простой гражданин и недовольны применяемыми технологиями организации контактной зоны предприятия сервиса. Что Вы можете порекомендовать, чтобы их усовершенствовать?

11. Вы сотрудник сервисной организации и недовольны процессом организации оказания сервисных услуг в Вашей организации. Предложите механизм организации процесса сервиса, применяя умение выбора ресурсов и средств в процессе организации процесса сервиса с учетом требований потребителя.

12. Вы сотрудник сервисной организации и недовольны процессом производственно-хозяйственной деятельности в Вашей организации. Предложите механизм организации контактной зоны предприятия сервиса.

13. Вы простой гражданин и недовольны применяемыми технологиями работы в контактной зоне с потребителем. Что Вы можете порекомендовать, чтобы усовершенствовать процесс экспертизы качества оказываемых услуг?

14. Вы являетесь руководителем предприятия сервиса в транспортной сфере. Каким образом вы будете использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах?

15. Вы являетесь руководителем предприятия сервиса в транспортной сфере. Каким образом вы будете организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств, с учетом требований потребителя?

16. Вы являетесь руководителем предприятия сервиса в транспортной сфере. Каким образом вы будете способны к организации контактной зоны предприятия сервиса?

17. Вы являетесь руководителем предприятия сервиса в транспортной сфере. Каким образом вы будете планировать производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства?

18. Вы являетесь руководителем предприятия сервиса в транспортной сфере. Каким образом вы будете диверсифицировать сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями?

19. Вы являетесь руководителем предприятия сервиса в транспортной сфере. Каким образом вы будете использовать основные функции управления сервисной деятельностью в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере?

20. Вы являетесь руководителем предприятия сервиса в транспортной сфере. Каким образом вы будете организовывать процесс принятия экономически обоснованных решений, обеспечения экономической эффективности организаций сервисного обслуживания в транспортной сфере, процесс выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя?

21. Вы являетесь руководителем предприятия сервиса в транспортной сфере. Каким образом вы будете применять механизм организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в сфере транспорта?

22. Вы являетесь руководителем предприятия сервиса в транспортной сфере. Каким образом вы будете применять механизм организации анализа экономических результатов деятельности организаций сферы сервиса на транспорте для принятия эффективных управленческих решений на предприятиях сервисного обслуживания?

23. Охарактеризуйте методы определения круга задач в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

24. Охарактеризуйте механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

25. Охарактеризуйте алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

26. Охарактеризуйте механизм определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

27. Охарактеризуйте основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

28. Охарактеризуйте механизм осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

29. Охарактеризуйте методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

30. Охарактеризуйте механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

31. Охарактеризуйте механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

32. Охарактеризуйте теоретические основы и практические приемы управления проектами в сфере обслуживания в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

33. Охарактеризуйте основы организационно- управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

34. Охарактеризуйте механизм выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.

35. Охарактеризуйте механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

36. Охарактеризуйте механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия.

37. Охарактеризуйте методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

38. Охарактеризуйте механизм организации их выполнения в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

39. Охарактеризуйте методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

40. Охарактеризуйте алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

41. Охарактеризуйте методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

42. Охарактеризуйте механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

43. Охарактеризуйте методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

44. Охарактеризуйте методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе управления сервисным обслуживанием в транспортной сфере.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Сервисная деятельность в сфере транспорта - это вид деятельности, направленный на удовлетворение потребностей людей путем оказания индивидуальных услуг в процессе транспортного обслуживания. Услуга представляет собой продукт труда, назначением которого является удовлетворение конкретных потребностей людей в процессе транспортного обслуживания. Услуга в сфере транспорта - это результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя (заказчика), а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности человека в транспортной сфере.

Жизненный цикл услуги подразделяется на несколько этапов:

- 1) предоставление информации по услугам, предлагаемым потребителям;
- 2) принятие заказа на транспортную услугу;
- 3) исполнение транспортной услуги;
- 4) контроль качества исполнения транспортной услуги;
- 5) выдача заказа потребителю.

Эффективность работы сервисного предприятия в транспортной сфере зависит от правильной организационно-управленческой деятельности руководителей. Организационно-управленческая работа включает:

- планирование сервисной деятельности организации, прогнозирование развития организации при изменении рынка или ассортимента услуг;
- оценку производственных и непроизводственных затрат;
- оптимизацию состава технологического оборудования и технических средств с учетом ассортимента и уровня качества услуг;
- организацию контактной зоны для общения с потребителем услуги;
- подбор сотрудников, обладающих психологическими способностями для работы с потребителями.

Таким образом, сервисная деятельность в транспортной сфере является сложным многогранным процессом, который обеспечивается грамотным управлением персоналом и ресурсами предприятия, соблюдением требований стандартов обслуживания, соответствием оказываемых услуг запросам потребителя. Предлагаемое учебно-методическое пособие, надеемся, смогло помочь студентам в процессе освоения дисциплины «Управление предприятиями сервиса на транспорте».

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

##### *а) основная литература:*

1 Коршунов, В. В. **Экономика организации (предприятия)** : учебник и практикум для вузов / В. В. Коршунов. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 347 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11583-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449889> (дата обращения: 12.05.2021).

2 Мокий, М. С. **Экономика фирмы** : учебник и практикум для вузов / М. С. Мокий, О. В. Азоева, В. С. Ивановский ; под редакцией М. С. Мокия. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12884-0. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/448497> (дата обращения: 12.05.2021).

3 Поляков, Н. А. **Управление инновационными проектами** : учебник и практикум для вузов / Н. А. Поляков, О. В. Мотовилов, Н. В. Лукашов. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 330 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00952-1. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450564> (дата обращения: 12.05.2021).

4 Трофимова, Л. А. **Методы принятия управленческих решений** : учебник и практикум для вузов / Л. А. Трофимова, В. В. Трофимов. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 335 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01584-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449764> (дата обращения: 12.05.2021).

5 Фомичев, В. И. **Управление качеством и конкурентоспособностью** : учебник для вузов / В. И. Фомичев. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 156 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12241-1. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/447092> (дата обращения: 12.05.2021).

6 **Экономика предприятия** : учебник и практикум для вузов / А. В. Колышкин [и др.] ; под редакцией А. В. Колышкина, С. А. Смирнова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 498 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05066-0. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450347> (дата обращения: 12.05.2021).

##### *б) дополнительная литература:*

7 Жильцов, Е. Н. **Экономика и управление социальной сферой** [Электронный ресурс]: учебник / Е.Н. Жильцов, Е.В. Егоров; под ред. Е.Н. Жильцова, Е.В. Егорова. — Электрон. дан. — Москва: Дашков и К, 2015. — 496 с. — ISBN 978-5-394-02423-8 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/61076> . — Загл. с экрана. (свободный доступ) (дата обращения: 12.05.2021)

8 Комаров, Н.М. **Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники** [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.М. Комаров, Т.И. Зворыкина, А.В. Максимов, Л.В. Сумзина. — Электрон. дан. — Москва: СОЛОН-Пресс, 2012. — 128 с. — ISBN 978-5-91359-105-0 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/13809> . — Загл. с экрана (дата обращения: 12.05.2021)

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

10 Кошелева Т.Н. **Роль и место услуг в современной экономике**: Метод.реком. по изучению дисциплины и выполнению контрольной работы для обучающихся гуманитарного факультета всех форм обучения [Текст] / Кошелева Т.Н.,сост. - СПб.: ГУГА, 2015. - 31с. - ISBN 978-5-60000-143-5. Количество экземпляров 30.

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

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

12 **Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.gks.ru/> свободный доступ (дата обращения: 12.05.2021).

- 13 **Официальный сайт Министерства финансов РФ** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.minfin.ru/ru/> свободный доступ (дата обращения: 12.05.2021).
- 14 **Официальный сайт Федеральной налоговой службы** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.nalog.ru/> свободный доступ (дата обращения: 12.05.2021).
- 15 **Официальный сайт Федеральной антимонопольной службы** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.fas.gov.ru/> свободный доступ (дата обращения: 12.05.2021).
- 16 **Официальный сайт Банка России** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.cbr.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2021).
- 17 **Официальный сайт журнала «Вопросы экономики»** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.vopreco.ru/> свободный доступ (дата обращения: 12.05.2021).
- 18 **Официальный сайт национального исследовательского университета Высшая школа экономики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.hse.ru/> свободный доступ (дата обращения: 12.05.2021).
- 19 **Официальный сайт фондовой московской биржи РТС** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.rts.ru/> свободный доступ (дата обращения: 12.05.2021).
- г) *программное обеспечение (лицензионное, свободно распространяемое), базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:*
- 20 **Библиотека СПбГУ ГА** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru/) / свободный доступ (дата обращения: 12.05.2021).
- 21 **Образовательная платформа «Юрайт»** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://urait.ru/library/vo/> / свободный доступ (дата обращения: 12.05.2021).
- 22 **Российская национальная библиотека** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.nlr.ru](http://www.nlr.ru/) / свободный доступ (дата обращения: 12.05.2021).
- 23 **Электронно-библиотечная система «Лань»** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/books/> / свободный доступ (дата обращения: 12.05.2021).

Кошелева Татьяна Николаевна

**УПРАВЛЕНИЕ ПРЕДПРИЯТИЯМИ СЕРВИСА НА ТРАНСПОРТЕ**

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ  
по освоению дисциплины и планы практических занятий

Учебно-методическое пособие

Печатается в авторской редакции

Тираж - 500 экз.