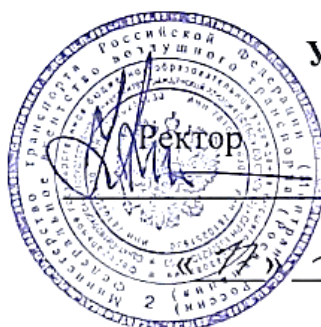




**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА  
(РОСАВИАЦИЯ)  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ»**



**УТВЕРЖДАЮ**

/ Ю.Ю. Михальческий

Иванов 2021 года

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Операционные бизнес-процессы на воздушном транспорте**

Направление подготовки  
**25.03.03 Аэронавигация**

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

Квалификация выпускника  
**бакалавр**

Форма обучения  
**очная**

Санкт-Петербург  
2021

## **1 Цели освоения дисциплины**

Целями освоения дисциплины «Операционные бизнес-процессы на воздушном транспорте» является формирование у студентов общего представления об операционных процессах в авиационном бизнесе. Предполагается сформировать у студентов знания, о существующих процессах в авиационном бизнесе, развить умения и навыки сбора и анализа информации для решения ситуационных проблем в процессах

Задачами освоения дисциплины являются:

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

– приобретение умений по сбору, анализу информации об операционных процессах на предприятии.

– приобретения навыков принятия решения в нестандартных ситуациях

– овладение обучающимися базовых навыков построения блок-схемы бизнес-процессов.

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

## **2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО**

Дисциплина «Операционные бизнес-процессы на воздушном транспорте» представляет собой дисциплину, относящуюся к части, формируемой участниками образовательных отношений.

Дисциплина «Операционные бизнес-процессы на воздушном транспорте» базируется на результатах обучения, полученных при изучении дисциплин «История», «История гражданской авиации», «Менеджмент риска авиапредприятий», «Организация производства на воздушном транспорте», «Основы бизнес-процессного управления на воздушном транспорте», «Основы организации неавиационной деятельности на воздушном транспорте», «Психология в профессиональной деятельности», «Теория менеджмента», «Типы бизнес-процессов организаций воздушного транспорта», «Философия», «Экономика отрасли», на учебной (ознакомительной) практике.

Дисциплина является базовой для дисциплин «Безопасность полетов», «Коммерческая деятельность на воздушном транспорте», «Организация предпринимательской деятельности на транспорте», «Управление конкурентоспособностью авиационного бизнеса», для производственной (преддипломной) практики, для подготовки к сдаче и сдачи государственного экзамена, для подготовки к процедуре защиты и защиты выпускной квалификационной работы.

Дисциплина «Операционные бизнес-процессы на воздушном транспорте» изучается в 4 семестре.

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

Процесс освоения дисциплины «Операционные бизнес-процессы на воздушном транспорте» направлен на формирование следующих компетенций:

Код компетенции / индикатора	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
<b>ОПК-3</b>	<b>Способен находить решения в нестандартных ситуациях и нести за них ответственность</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК3</sub>	Осуществляет поиск и выбор решения проблем, возникающих в результате отклонений от стандартных условий
ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК3</sub>	Оценивает последствия принятого решения в нестандартной ситуации с учетом распределения ответственности
<b>ПК-1</b>	<b>Способен применять основные положения концепции процессного управления для организации деятельности предприятий воздушного транспорта</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>ПК1</sub>	На основе знания и понимания концепции процессного управления определяет типы бизнес-процессов и оценивает эффективность организации операционных бизнес-процессов

Планируемые результаты изучения дисциплины:

*Знать:*

- сущность понятия бизнес-процесса;
- критерии классификации бизнес-процессов;
- понятийно-категориальный аппарат дисциплины;
- показатели бизнес-процессов;
- категории операционных бизнес-процессов;
- функциональную модель бизнеса;
- права и ответственность владельца бизнес-процесса.

*Уметь:*

- собирать и анализировать информацию о бизнес-процессах, протекающих на предприятии;
- анализировать внешнюю и внутреннюю среду организации, выявлять ее ключевые элементы и оценивать их влияние на организацию;
- составлять алгоритм бизнес-процессов в подразделениях предприятий ВТ;
- критически оценивать свои достоинства и недостатки, наметить пути и выбрать средства развития достоинств и устранения недостатков.

*Владеть:*

- навыком описания алгоритма бизнес-процесса;
- навыком поиска решений в нестандартных ситуациях.

#### 4 Объем дисциплины и виды учебной работы

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

Наименование	Всего часов	Семестр
		4
Общая трудоемкость дисциплины	180	180
Контактная работа, всего	56,5	56,5
лекции	18	18
практические занятия	36	36
семинары	–	–
лабораторные работы	–	–
курсовой проект (работа)	–	–
Самостоятельная работа студента	90	90
Промежуточная аттестация	36	36
контактная работа	2,5	2,5
самостоятельная работа по подготовке к экзамену	33,5	33,5

#### 5 Содержание дисциплины

##### 5.1 Соотнесения тем дисциплины и формируемых компетенций

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенция		Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОПК-3	ПК-1		
Тема 1. Сущность и классификация операционных бизнес-процессов	26	+	+	ВК, Л, ПЗ, СРС	УО, Т, Сщ, СЗ
Тема 2. Маркетинговые бизнес-процессы	30	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, Т, Сщ, СЗ
Тема 3. Бизнес-процессы снабжения	28	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, Т, Сщ, СЗ
Тема 4. Производственные бизнес-процессы	30	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, Т, Сщ, СЗ
Тема 5. Бизнес-процессы сбыта	30	+	+	Л, ПЗ,	УО, Т,

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенция		Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОПК-3	ПК-1		
				МРК, СРС	Сщ, СЗ
Итого по дисциплине	144				
Промежуточная аттестация	36				Э
Всего по дисциплине	180				

Сокращения: Л – лекция, ПЗ – практическое занятие, СРС – самостоятельная работа студента, ВК – входной контроль, УО – устный опрос, СЗ – ситуационная задача, МРК – метод развивающейся кооперации, Сщ – сообщение, Т – тест, Э – экзамен

## 5.2 Темы дисциплины и виды занятий

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	ЛР	СРС	КП	Всего часов
Тема 1 Сущность и классификация операционных бизнес-процессов	4	4	–	18	–	26
Тема 2 Маркетинговые бизнес-процессы	4	8	–	18	–	30
Тема 3 Бизнес-процессы снабжения	2	8	–	18	–	28
Тема 4 Производственные бизнес-процессы	4	8	–	18	–	30
Тема 5 Бизнес-процессы сбыта	4	8	–	18	–	30
Итого по дисциплине	18	36	–	90	–	144
Промежуточная аттестация						36
Всего по дисциплине						180

Сокращения: Л – лекция, ПЗ – практическое занятие, СРС – самостоятельная работа студента, ЛР – лабораторная работа, КП – курсовой проект

## 5.3 Содержание дисциплины

### Тема 1. Сущность и классификация операционных бизнес-процессов

Сущность, классификация и особенности функционирования организаций ВТ. Предприятия и организации гражданской авиации. Понятие и виды операционных бизнес-процессов. Виды внешних клиентов. Характеристики и

уровни продукта авиатранспортного предприятия. Факторы прямого и косвенного воздействия, влияющие на операционные процессы. Виды предприятий авиационного бизнеса. Классификация бизнес-моделей авиакомпаний и аэропортов. Сравнительный анализ функционального и процессного подходов к управлению. Окружение операционного бизнес-процесса. Особенности коммерческой эксплуатации воздушного транспорта. Виды первичных производственных подразделений ВТ. Виды планов на предприятии.

## **Тема 2. Маркетинговые бизнес-процессы**

Значение маркетингового подхода для авиационного бизнеса. Комплекс маркетинга «4Р»: товар, цена, место, продвижение. Окружающая среда маркетинга. Функции подразделения маркетинга. Сущность маркетинговых процессов. Процесс маркетинговых исследований. Анализ конкурентного положения. Процесс сегментирования рынка. Сегментация рынка пассажирских авиаперевозок. Сегментации рынка грузовых авиаперевозок. Сегментация рынка аэропортовых услуг. Позиционирование компании и продукта на рынке авиатранспортных услуг. Процесс рекламной деятельности. Процессы «Паблик релейшн (PR)». Процесс разработки рекламного сообщения. Процесс бюджетирования и контроля маркетинга. Стратегия и план маркетинга.

## **Тема 3. Бизнес-процессы снабжения**

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

## **Тема 4. Производственные бизнес-процессы**

Особенность авиатранспортной продукции и специфика ее производства. Виды первичных производственных подразделений и их функции. Функции управления производством. Виды потребителей авиатранспортной продукции. Сущность и виды производственных процессов на предприятиях авиационного бизнеса (авиакомпания и аэропорты). Производственный процесс авиакомпании. Производственный процесс аэропорта. Планирование производственного процесса. Взаимодействия аэропорта и авиакомпании в условиях рынка и их объемные показатели работы. Отличие системы управления аэропортом от других производственных систем управления. Различные формы и виды договорных

отношений. Различные формы и виды неавиационной деятельности в зарубежных и российских аэропортах. Управление неавиационной деятельностью. Показатели производственной работы ВТ. Показатели отраслевого качества и эффективности. Примерный процесс открытия регулярных полетов воздушных судов по новому маршруту.

### **Тема 5. Бизнес-процессы сбыта**

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

#### **5.4 Практические занятия**

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
1	Практическое занятие №1. Классификация операционных бизнес-процессов и внешних клиентов.	2
1	Практическое занятие №2. Виды предприятий воздушного транспорта.	2
2	Практическое занятие №3. Построение операционных бизнес-процессов. Планирование производственных функций.	2
2	Практическое занятие №4. Процесс анализа и сегментирования рынка.	2
2	Практическое занятие №5. Особенности маркетинга продукции ВТ, характеристики внешней и внутренней среды.	2
2	Практическое занятие №6. Процесс продвижения авиатранспортной продукции на рынок	2
3	Практическое занятие №7. Процесс разработки рекламного сообщения.	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
3	Практическое занятие №8. Процесс бюджетирования и контроля.	2
3	Практическое занятие №9. Процесс выбора посредников по сбыту и оценка их деятельности.	2
3	Практическое занятие №10. Совершенствование процесса работы с поставщиками.	2
4	Практическое занятие №11. Процесс выбора поставщиков и организация тендера.	2
4	Практическое занятие №12. Методы планирования поставок.	2
4	Практическое занятие №13. Принципы Исикавы по организации взаимоотношений между заказчиком и поставщиком.	2
4	Практическое занятие №14. Взаимодействия аэропорта и авиакомпании в условиях рынка и их объемные показатели работы.	2
5	Практическое занятие №15. Каналы сбыта авиатранспортной продукции. План сбыта.	2
5	Практическое занятие №16. План сбыта.	2
5	Практическое занятие №17. Процесс выбора посредников по сбыту. Тендер.	2
5	Практическое занятие №18. Оценка деятельности посредников.	2
Итого по дисциплине		36

### 5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

### 5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1	1 Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме. Работа с основной и дополнительной литературой. [1, 2, 3, 4,5, 6, 7, 8, 9] 2 Составление развернутого плана-конспекта по основным вопросам практического занятия.	18



Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	3 Подготовка к устному опросу. 4 Подготовка к тесту. 5 Подготовка к решению ситуационной задачи.	
2	1 Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме. Работа с основной и дополнительной литературой. [1, 2, 3, 4,5, 6, 7, 8, 9] 2 Составление развернутого плана-конспекта по основным вопросам практического занятия. 3 Подготовка к устному опросу. 4 Подготовка к тесту. 5 Подготовка к решению ситуационной задачи.	18
3	1 Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме. Работа с основной и дополнительной литературой. [1, 2, 3, 4,5, 6, 7, 8, 9] 2 Составление развернутого плана-конспекта по основным вопросам практического занятия. 3 Подготовка к устному опросу. 4 Подготовка к тесту. 5 Подготовка к решению ситуационной задачи.	18
4	1 Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме. Работа с основной и дополнительной литературой. [1, 2, 3, 4,5, 6, 7, 8, 9] 2 Составление развернутого плана-конспекта по основным вопросам практического занятия. 3 Подготовка к устному опросу. 4 Подготовка к тесту. 5 Подготовка к решению ситуационной задачи.	18
5	1 Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме. Работа с основной и дополнительной литературой. [1, 2, 3, 4,5, 6, 7, 8, 9] 2 Составление развернутого плана-конспекта по основным вопросам практического занятия. 3 Подготовка к устному опросу. 4 Подготовка к тесту. 5 Подготовка к решению ситуационной задачи.	18
Итого по дисциплине		90

## 5.7 Курсовые проекты

Курсовые работы (проекты) учебным планом не предусмотрены.

## **6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

*а) основная литература:*

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

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

3. Варзунов, А.В **Анализ и управление бизнес-процессами:** учебное пособие / А. В. Варзунов, Е. К. Торосян, Л. П. Сажнева. – СПб: Университет ИТМО, 2016. – 112 с. – [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://books.ifmo.ru/file/pdf/2017.pdf> , свободный (дата обращения 08.01.2021).

*б) дополнительная литература:*

4. Фролов, Ю. В. **Стратегический менеджмент. Формирование стратегии и проектирование бизнес-процессов** : учебное пособие для бакалавриата и магистратуры / Ю. В. Фролов, Р. В. Серышев ; под ред. Ю. В. Фролова. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 154 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-09015-4. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/5B7DC58F-D519-4166-8637-3B04DCDD2648/strategicheskij-menedzhment-formirovanie-strategii-i-proektirovanie-biznes-processov> свободный (дата обращения 08.01.2021).

5. Куприянов, Ю. В. **Модели и методы диагностики состояния бизнес-систем:** учебное пособие для вузов / Ю. В. Куприянов, Е. А. Кутлунин. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 128 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-08500-6. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/4912E2CC-A829-4821-960C-24756C6EB38B/modeli-i-metody-diagnostiki-sostoyaniya-biznes-sistem> свободный (дата обращения 08.01.2021).

6. Купрюхин, А. А. **Операционные бизнес-процессы на воздушном транспорте:** методические указания по изучению дисциплины и выполнению контрольной работы/ А.А. Купрюхин, И.А. Фомина. – СПб: Университета ГА, 2018. – 16 с. – [Электронный ресурс] – Режим доступа: [https://spbguga.ru/files/2018/ZF/Metod\\_materiali/Operat\\_bp\\_na\\_vt.pdf](https://spbguga.ru/files/2018/ZF/Metod_materiali/Operat_bp_na_vt.pdf) свободный (дата обращения 08.01.2021).

7. Риб, С.И. **Различные подходы к выделению и описанию бизнес-процессов** [Электронный ресурс] [Текст]/ С. И. Риб, И. В. Кремлева. – 2004. – Режим доступа: <http://www.betec.ru/index.php?id=06&sid=50>, свободный (дата обращения 08.01.2021).

8. Ковалев, С. М. **Технология структуризации и описания организации – шаг за шагом** [Электронный ресурс] [Текст]/ С. М. Ковалев, В. М. Ковалев. – 2004. – Режим доступа: <http://www.betec.ru/index.php?id=36&sid=03>, свободный (дата обращения 08.01.2021).

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

9. **Официальный сайт Федерального агентства воздушного транспорта** [Электронный ресурс]. Режим доступа <https://www.favt.ru/> свободный (дата обращения 08.01.2021).

10. **Официальный сайт ИКАО** [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://www.icao.int/Pages/default.aspx> , свободный (дата обращения 08.01.2021).

11. **IATA Economics** [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://www.iata.org/publications/economics/Pages/index.aspx#> свободный (дата обращения 08.01.2021).

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

12. **Федеральная служба государственной статистики.** [Электронный ресурс] : официальный сайт Федеральной службы государственной статистики. - Режим доступа : <http://www.gks.ru/> свободный (дата обращения 08.01.2021).

13. **Электронная библиотека Юрайт** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/> свободный (дата обращения 08.01.2021).

14. **Электронно-библиотечная система Лань** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/> свободный (дата обращения 08.01.2021).

15. **Единое окно доступа к образовательным ресурсам** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://window.edu.ru>, свободный (дата обращения: 19.01.2021).

16. **Федеральный образовательный портал ЭСМ** [Электронный ресурс] — Режим доступа: <http://ecsocman.hse.ru/>, свободный (дата обращения: 19.01.2021).

## 7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование дисциплины	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения Реквизиты подтверждающего документа
Операционны	Компьютерный	Компьютер в	Microsoft Windows 7

е бизнес-процессы на воздушном транспорте	класс аудитория №456	комплекте (системный блок +ЖК монитор LG 19 W1952TE) – 13 шт.	Professional Microsoft Windows Office Professional Plus 2007
	Компьютерный класс аудитория №458	Информационный киоск Компьютер в комплекте RAMEC STORM Custom W- 13 шт.	Acrobat Professional 9 Windows International Kaspersky Anti-Virus Suite для WKS и FS
	Лекционная аудитория №481	Мультимедийный проектор Acer X1261 P Принтер HL2140R Brother Экран Ноутбук Benq Joybook R42 15,4 Мультимедийный проектор Mitsubisi XD490U Экран	Konsi- SWOT ANALYSIS Konsi - FOREXSAL

## 8 Образовательные и информационные технологии

В процессе преподавания дисциплины «Операционные бизнес-процессы на воздушном транспорте» используются следующие образовательные технологии: входной контроль, лекции, практические занятия, самостоятельная работа и метод развивающейся кооперации.

Входной контроль проводится преподавателем с целью коррекции процесса усвоения студентами дидактических единиц. Он осуществляется в форме устного опроса по вопросам следующих дисциплин: «Экономика отрасли», «Организация производства на воздушном транспорте», «Типы бизнес-процессов организаций воздушного транспорта», «Основы бизнес-процессного управления на воздушном транспорте»

Лекция как образовательная технология представляет собой устное, систематически последовательное изложение преподавателем учебного материала с целью организации целенаправленной познавательной деятельности студентов по овладению знаниями, умениями и навыками читаемой дисциплины.

В лекции делается акцент на реализацию главных идей и направлений в изучении дисциплины, дается установка на последующую самостоятельную работу. По дисциплине «Операционные бизнес-процессы на воздушном транспорте» планируется проведение информационных лекций, которые направлены на систематизированное изложение накопленных и актуальных научных знаний в предметной области дисциплины. Ведущим методом в лекции выступает устное изложение преподавателем учебного материала, которое сочетается с использованием среды PowerPoint, Word, Excel с целью расширения образовательного информационного поля, повышения скорости обработки и передачи информации, обеспечения удобства преобразования и структурирования информации для трансформации ее в знание.

Практические занятия – это метод репродуктивного обучения, обеспечивающий связь теории и практики, содействующий выработке у студентов умений и навыков применения знаний, полученных на лекции и в ходе самостоятельной работы. Практические занятия как образовательная технология помогают студентам систематизировать, закрепить и углубить знания теоретического характера. На практических занятиях по дисциплине «Операционные бизнес-процессы на воздушном транспорте» студенты обучаются умениям и навыкам, необходимым для бизнес-планирования, закрепляя полученные в ходе лекций и самостоятельной работы знания. На практических занятиях в качестве интерактивных образовательных технологий применяется метод развивающейся кооперации.

Таким образом, практические занятия по дисциплине «Операционные бизнес-процессы на воздушном транспорте» являются составляющими практической подготовки обучающихся, так как предусматривают их участие в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Также в качестве элемента практической подготовки в рамках дисциплин «Операционные бизнес-процессы на воздушном транспорте» используемый на практических занятиях метод развивающейся кооперации, который заключается в постановке перед студентами ситуационной задачи, для решения которой требуется их объединение с распределением внутренних ролей в группе. Это позволяет студенту выслушивать и принимать во внимание взгляды других людей, дискутировать и защищать свою точку зрения, справляться с разнообразием мнений, сотрудничать и работать в команде, брать на себя ответственность, участвовать в совместном принятии решения.

Самостоятельная работа студента реализуется в систематизации, планировании, контроле и регулировании его учебно-профессиональной деятельности, а также в активизации собственных познавательных-мыслительных действий без непосредственной помощи и руководства со стороны преподавателя. Основной целью самостоятельной работы студента является формирование навыка самостоятельного приобретения им знаний по некоторым несложным вопросам теоретического курса, закрепление и углубление полученных знаний, умений и навыков во время лекций и практических занятий. Самостоятельная работа подразумевает выполнение студентом поиска и анализа информации,

проработку на этой основе учебного материала, подготовку к устному опросу и подготовку сообщений.

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

Фонд оценочных средств по дисциплине «Операционные бизнес-процессы на воздушном транспорте» предназначен для выявления и оценки уровня и качества знаний студентов по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в форме экзамена.

Фонд оценочных средств для текущего контроля включает вопросы для устных опросов, темы сообщений, задания для решения на практических занятиях, ситуационные задачи.

Устный опрос проводится на практических занятиях с целью контроля усвоения теоретического материала, излагаемого на лекции. Перечень вопросов определяется уровнем подготовки учебной группы, а также индивидуальными особенностями обучающихся. Также устный опрос проводится в ходе входного контроля.

Сообщение – это продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической или учебно-исследовательской темы.

Задания и ситуационные задачи носят практико-ориентированный характер, используются в рамках практической подготовки с целью оценки формирования, закрепления, развития практических навыков и компетенций по профилю образовательной программы.

Тест – это система заданий специфической формы, позволяющая измерить уровень развития коммуникативной компетенции обучающихся, совокупность их представлений, знаний, умений и практического опыта. Тест проводится на практическом занятии в течение 15 - 30 минут.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины «Операционные бизнес-процессы на воздушном транспорте» проводится в форме экзамена. Этот вид промежуточной аттестации позволяет оценить уровень освоения студентом компетенций за весь период изучения дисциплины. экзамен предполагает устный ответ на 1 теоретический вопрос, а также решение ситуационной задачи.

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

### **9.1 Балльно-рейтинговая оценка текущего контроля успеваемости и знаний студентов**

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающимся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	минимальное значение	максимальное значение		
<b><i>Тема 1 Сущность и классификация операционных бизнес-процессов</i></b>				
Лекция 1	1,5	2		
Практическое занятие 1	1,5	2		УО, Сщ
Лекция 2	1,5	2		
Практическое занятие 2	2	4		УО, СЗ
<b><i>Итого по теме 1</i></b>	<b><i>6,5</i></b>	<b><i>10</i></b>		
<b><i>Тема 2 Маркетинговые бизнес-процессы</i></b>				
Лекция 3	1,5	2		
Практическое занятие 3	1,5	2		УО, Сщ
Лекция 4	1,5	2		
Практическое занятие 4	1,5	2		УО, Сщ
Практическое занятие 5	2	3		УО, СЗ
Практическое занятие 6	2	3		УО, Т
<b><i>Итого по теме 2</i></b>	<b><i>10</i></b>	<b><i>14</i></b>		
<b><i>Тема 3 Бизнес-процессы снабжения</i></b>				
Лекция 5	1,5	2		
Практическое занятие 7	1,5	2		УО, Сщ
Практическое занятие 8	1,5	2		УО, Сщ
Практическое занятие 9	2	4		УО, СЗ
Практическое занятие 10	2	4		УО, Т
<b><i>Итого по теме 3</i></b>	<b><i>8,5</i></b>	<b><i>14</i></b>		
<b><i>Тема 4 Производственные бизнес-процессы</i></b>				
Лекция 6	1,5	2		
Практическое занятие 11	1,5	2		УО, Сщ
Лекция 7	1,5	2		
Практическое занятие 12	1,5	2		УО, Сщ
Практическое занятие 13	2	4		УО, СЗ
Практическое занятие 14	2	4		УО, Т
<b><i>Итого по теме 4</i></b>	<b><i>10</i></b>	<b><i>16</i></b>		
<b><i>Тема 5 Бизнес-процессы сбыта</i></b>				
Лекция 8	1,5	2		
Практическое занятие 15	1,5	2		УО, Сщ
Лекция 9	1,5	2		
Практическое занятие 16	1,5	2		УО, Сщ
Практическое занятие	2	4		УО, СЗ

17				
Практическое занятие 18	2	4		УО, Т
<b>Итого по теме 5</b>	<b>10</b>	<b>16</b>		
<b>Итого по обязательным видам занятий</b>	<b>45</b>	<b>70</b>		
Экзамен	15	30		
<b>Итого по дисциплине</b>	<b>60</b>	<b>100</b>		
<b>Премияльные виды деятельности</b>				
Участие в конференции по темам дисциплины		10		
Научная публикация по темам дисциплины		10		
<b>Итого дополнительно премияльных баллов</b>		<b>20</b>		
<b>Всего по дисциплине для рейтинга</b>		<b>120</b>		
<b>Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку по «академической» шкале</b>				
<b>Количество баллов по балльно-рейтинговой системе</b>		<b>Оценка (по «академической» шкале)</b>		
90 и более		5 – «отлично»		
75÷89		4 – «хорошо»		
60÷74		3 – «удовлетворительно»		
менее 60		2 – «неудовлетворительно»		

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

Посещение обучающимся лекционного занятия оценивается в 1,5 балл. Посещение обучающимся практического занятия – в 0,5 баллов.

Активность обучающегося:

- на лекционном занятии оценивается от 1,5 до 2 баллов;
- на практическом занятии – от 0,5 до 4 баллов.

Участие обучающегося в устном опросе оценивается от 0,5 до 1 балла.

Участие обучающегося в тестировании оценивается от 0,5 до 2 балла.

Подготовка обучающимся сообщения и выступление с ним оценивается от 0,5 до 1 балла.

Выполнение задания / решение ситуационной задачи обучающимся на практическом занятии оценивается от 0,5 до 2 балла.

Групповое решение обучающимися ситуационной задачи в рамках реализации метода развивающейся кооперации оценивается от 0,5 до 2 баллов.

## 9.3 Темы курсовых проектов по дисциплине



Написание курсовых работ (проектов) учебным планом не предусмотрено.

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

1. Базовые понятия бизнес-процессного подхода к управлению.
2. Основные средства предприятий ВТ.
3. Подсистема авиакомпания, производственная сущность.
4. Подсистема аэропорт, производственная сущность.
5. Понятие, сущность и основные типы бизнес-процессов.
6. Производственная программа авиакомпании.
7. Система экономических показателей деятельности предприятий ВТ.
8. Системная концепция организации производства.

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

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
I этап		
<b>ОПК3 ПК-1</b>	ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК3</sub> ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК3</sub> ИД <sup>1</sup> <sub>ПК1</sub>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– сущность понятия бизнес-процесса;</li> <li>– критерии классификации бизнес-процессов;</li> <li>– понятийно-категориальный аппарат дисциплины;</li> <li>– показатели бизнес-процессов;</li> <li>– категории операционных бизнес-процессов;</li> <li>– функциональную модель бизнеса;</li> <li>– права и ответственность владельца бизнес-процесса.</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– собирать и анализировать информацию о бизнес-процессах, протекающих на предприятии;</li> <li>– анализировать внешнюю и внутреннюю среду организации, выявлять ее ключевые элементы и оценивать их влияние на организацию.</li> </ul>
II этап		
<b>ОПК3 ПК-1</b>	ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК3</sub> ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК3</sub> ИД <sup>1</sup> <sub>ПК1</sub>	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– составлять алгоритм бизнес-процессов в подразделениях предприятий ВТ;</li> <li>– критически оценивать свои достоинства и недостатки, наметить пути и выбрать средства</li> </ul>

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		<p>развития достоинств и устранения недостатков.</p> <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыком описания алгоритма бизнес-процесса;</li> <li>– навыком поиска решений в нестандартных ситуациях.</li> </ul>

### 9.5.1 Описание шкал оценивания

Характеристики шкалы оценивания промежуточной аттестации приведены ниже.

1. Максимальное количество баллов за экзамен – 30. Минимальное (зачетное) количество баллов – 15 баллов.

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

3. Экзаменационная оценка выставляется как сумма набранных баллов за ответы на вопросы билета и за решение ситуационной задачи.

4. Ответы на вопросы билета оцениваются следующим образом:

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

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

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

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

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

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

– *7 баллов*: студент демонстрирует достаточно полные и систематизированные знания, логически верно и грамотно излагает свои мысли, четко описывает проблематику вопроса, ориентируется во всех темах

дисциплины, показывает умения и навыки использовать эти знания, обосновывая свою точку зрения на проблему и приводя конкретные примеры;

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

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

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

Решение ситуационной задачи оценивается так:

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

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

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

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

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

– *5 баллов*: задание выполнено на 60-65 %, подход к решению правильный,

есть ошибки, значительные погрешности при оформлении, не полная интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, не способен интерпретировать полученные выводы;

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

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

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

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

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

### **Перечень типовых вопросов для текущего контроля**

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

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

3 Перечислите виды предприятий воздушного транспорта.

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

5 Дайте определение терминам «аэродром, аэропорт и главный оператор», опишите типы аэропортов.

6 Объясните суть понятий «узловой аэропорт и хаб».

7 Объясните достоинства и недостатки воздушного транспорта.

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

9 Опишите основные маркетинговые процессы на предприятиях ВТ.

10 Перечислите факторы, влияющие на размер маркетингового бюджета и методы определения величины бюджета.

11 Опишите методы оценки эффективности затрат на продвижение.

12 Дайте определение и объясните термины «сегментирование, целевая аудитория, рыночная ниша и позиционирование».

13 Охарактеризуйте направления анализа и опишите формы представления результатов аналитического исследования.

14 Охарактеризуйте методологию маркетингового анализа и опишите методы исследования (анализа) информации.

- 15 Опишите типы стратегий охвата рынка. Опишите процесс анализа и сегментирования рынка
- 16 Дайте определение терминам «продукт, товар и услуга». Приведите характеристики авиатранспортных услуг.
- 17 Опишите концепцию мультиатрибутивной модели продукта Т. Левитта.
- 18 Перечислите среды прямого и косвенного воздействия, влияющие на деятельность авиапредприятия.
- 19 Дайте определение терминам «авиакомпания и аэропорт» и определите их роли производственных бизнес-процессах.
- 20 Опишите функции аэропорта и соответствующие им производственные комплексы.
- 21 Опишите функции авиакомпании и соответствующие им производственные комплексы.
- 22 Опишите основные аэропортовые услуги по наземному обслуживанию авиаперевозок (с выделением авиационной и неавиационной детальности), охарактеризуйте взаимодействие между аэропортом и авиакомпанией с указанием на их исполнителей (или поставщиков).
- 23 Опишите основные объёмные показатели работы аэропорта и авиакомпании.
- 24 Дайте определение термину «производственный бизнес-процесс».
- 25 Опишите виды авиационных и аэропортовых работ.
- 26 Дайте определение и объясните суть термина «управление производством».
- 27 Перечислите виды и показатели транспортной продукции.
- 28 Опишите значение сбытовых процессов на предприятиях ВТ.
- 29 Опишите процесс выбора посредников по сбыту.
- 30 Опишите плюсы и минусы сотрудничества со сбытовыми посредниками.
- 31 Опишите критерии подбора сбытового агента и критерии оценки его деятельности.
- 32 Объясните стратегии привлечения посредников.
- 33 Дайте определение термину «канал сбыта», опишите типы и функции каналов сбыта.
- 34 Опишите типичные проблемы возникающие при создании системы продаже перевозок.
- 35 Перечислите существующие системы взаиморасчетов на воздушном транспорте.
- 36 Опишите значение управления процессами поставки товаров и услуг.
- 37 Перечислите роли поставщиков в процессе производства.
- 38 Перечислите принципы формирования базы поставщиков.
- 39 Изобразите процесс выбора поставщиков.
- 40 Перечислите методы работы с поставщиками и их контроля.

## **Перечень тем сообщений**

1. Виды предприятий воздушного транспорта.
2. Виды бизнес-моделей авиаперевозчиков.
3. Методы оценки эффективности затрат на продвижение.
4. Методологию маркетингового анализа и опишите методы исследования (анализа) информации.
5. Стратегий охвата рынка.
6. Функции аэропорта и соответствующие им производственные комплексы.
7. Функции авиакомпании и соответствующие им производственные комплексы.
8. Виды авиационных и аэропортовых работ.
9. Стратегии привлечения посредников.
10. Системы взаиморасчетов на воздушном транспорте.

### **Типовые тесты для решения на практических занятиях**

- 1 Что такое операционный бизнес-процесс?
  - а) это процесс, обеспечивающий компанию ресурсами.
  - б) процесс, который добавляет ценность конечному продукту.
  - в) процесс, который всем управляет.
  - г) сквозной процесс, проходящий через все подразделения предприятия
  
- 2 Какие типы клиентов есть у операционных бизнес-процессов на предприятиях воздушного транспорта?
  - а) внешние
  - б) внутренние
  - в) пассажиры
  - г) грузоотправители
  - д) консолидаторы
- 3 Показатели продукта бизнес-процесса это:
  - а) функциональные характеристики продукта
  - б) количественные и/или качественные параметры, рассчитываемые по определенной методике и характеризующие продукт процесса
  - в) цена продукта и время его производства
  - г) типы дефектов по продукту
  
- 4 Показатели удовлетворенности клиента бизнес-процесса это:
  - а) величина затрат на устранение дефектов продукции, выявленных клиентом.
  - б) процент рекламаций.
  - в) темп роста объемов продаж по одному клиенту.
  - г) количественные и/или качественные параметры, рассчитываемые по определенной методике и характеризующие степень удовлетворенности клиента продуктом процесса.

5 В основе процесса лежит:

- а) потребность клиента
- в) возможности организации
- г) стремление все контролировать
- д) графическая нотация и регламент работ

6 Процесс можно разбить на:

- а) документы
- б) операции
- в) показатели
- г) события

7 Эффективность процесса это:

- а) получается результат или нет
- в) время, затраченное на процесс
- г) соотношение затрат и полученного результата
- д) объем производства в единицу времени

8 Для реального изменения деятельности организации на принципах процессного подхода требуется:

- а) наличие методики описания бизнес-процессов.
- б) понимание руководителями организации идей процессного подхода и практических методов его внедрения.
- в) наличие сертификата по iso 9001:2000.
- г) наличие инструмента моделирования бизнес-процессов, например aris.

9. Входы бизнес-процесса это:

- а) информация (документы) и материальные объекты
- б) сырье и материалы
- в) регламентирующие процесс документы
- г) распоряжения руководителя

10. Выходы бизнес-процесса это:

- а) отчетные документы
- б) брак.
- в) результат выполнения бизнес-процесса - информация (документы) и материальные объекты.
- г) готовые изделия

### **Типовые ситуационные задачи для решения на практических занятиях в рамках метода развивающейся кооперации**

1 Сформируйте перечень основных и вспомогательных процессов для следующих организаций (конкретные задания устанавливает для каждого студента преподаватель). Обоснуйте свой ответ:

1. Кондитерская фабрика
2. Страховая компания
3. Рекламное агентство
4. Высшее учебное заведение
5. Авиатранспортная компания
6. Туристическая фирма
7. Крупный супермаркет, торгующий продуктами питания
8. Аэропорт

2 Графически изобразите в свободной нотации процессы обслуживания пассажира на внутренние и международные рейсы с этапа досмотра на входе до этапа посадки на борт воздушного судна.

3 Составить модель известного студенту реального операционного бизнес-процесса, протекающего в организации воздушного транспорта. При составлении модели следует использовать свободную нотацию. Данное задание является частично регламентированным, так как предусматривает использование графической нотации, но выбор процесса для составления модели и определение его шагов и основных характеристик не регламентируется преподавателем. Проверка выполнения задания позволяет диагностировать умения студента интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения, навыки использования свободной нотации для составления модели процесса.

4 Составьте примерный список (карту) бизнес-процессов авиакомпании / аэропорта (по выбору студента). В зависимости от особенностей конкретной организации выбираются те процессы, которые есть в этой организации.

### **Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации**

- 1 Дайте определение термину «операционный бизнес процесс» и опишите их категории и содержание.
- 2 Опишите внешних клиентов операционных бизнес-процессов в аэропортах и авиакомпаниях.
- 3 Перечислите виды предприятий воздушного транспорта. Объясните достоинства и недостатки воздушного транспорта.
- 4 Дайте определение термину «авиакомпания» и опишите виды бизнес-моделей авиаперевозчиков.
- 5 Дайте определение терминам «аэродром, аэропорт и главный оператор», опишите типы аэропортов. Объясните суть понятий «узловой аэропорт и хаб».
- 6 Дайте определение и объясните термины «маркетинг, инструменты маркетинга», изложите особенности маркетинга на предприятиях ВТ.
- 7 Опишите основные маркетинговые процессы на предприятиях ВТ.
- 8 Перечислите факторы, влияющие на размер маркетингового бюджета и методы определения величины бюджета.



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

процесс организации тендера.

33 Перечислите методы работы с поставщиками и их контроля.

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

### **Типовые ситуационные задачи для проведения промежуточной аттестации**

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

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

b) сформулируйте цель процесса;

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

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

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

a) определить требования клиентов к выходу процесса;

b) установить критерии, по которым следует определять эффективность процесса;

c) выявить измерители эффективности и производительности процесса;

d) выявить сильные и слабые стороны существующего процесса;

e) измерить эффективность процесса.

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

a) окружение компании:

– Кто является клиентами и конкурентами компании?

– Как окружение изменяется в настоящий момент?

b) ожидания клиентов:

– Почему компания должна удовлетворять нужды клиентов иначе, чем сейчас?

c) увеличение конкуренции:

– Как конкуренты удовлетворяют нужды клиентов?

d) трудности бизнеса компании:

– Что делается неправильно?

– Почему это делается таким образом?

e) диагноз компании:

f) Почему компания должна фундаментально переосмыслить методы работы и радикально изменить ее операции?

- g) риск, вызванный сохранением существующего положения:
  - Каковы последствия не проведения реинжиниринга?

## **10 Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины**

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

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

Задачами лекций являются:

- ознакомление обучающихся с целями, задачами и структурой дисциплины «Операционные бизнес-процессы на воздушном транспорте», ее прикладным значением для развития бизнеса;
- краткое, но по существу, изложение комплекса основных научных понятий, подходов, принципов, методов данной дисциплины;
- краткое изложение наиболее существенных положений, раскрытие особенно сложных, актуальных вопросов, освещение дискуссионных проблем;
- определение перспективных направлений дальнейшего развития бизнес-планирования.

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

Полезно применять какую-либо удобную систему сокращений и условных обозначений (из известных или выработанных самостоятельно, например, бизнес-план обозначать большими буквами Б-П, а бизнес-планирование – маленькими буквами б-п). Применение такой системы поможет значительно ускорить процесс

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

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

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

Практические занятия по дисциплине «Бизнес-планирование в коммерческой» проводятся в соответствии с п. 5.4. Цели практических занятий: закрепить теоретические знания, полученные студентом на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы; приобрести начальные практические умения и навыки разработки и написания бизнес-плана. Темы практических занятий заранее сообщаются обучающимся для того, чтобы они имели возможность подготовиться и проработать соответствующие теоретические вопросы дисциплины. В начале каждого практического занятия преподаватель: кратко доводит до обучающихся цели и задачи занятия, обращая их внимание на наиболее сложные вопросы по изучаемой теме; проводит устный опрос обучающихся, в ходе которого также обсуждаются дискуссионные вопросы.

На практических занятиях обучающиеся представляют самостоятельно подготовленные сообщения, в том числе в виде презентаций, которые выполняются в MS PowerPoint, конспектируют новую информацию и обсуждают эти сообщения, решают расчетные задачи и выполняют задания, а также участвуют в групповой работе по решению ситуационных задач в рамках реализации метода развивающейся кооперации. Преподаватель в этом процессе может выступать в роли консультанта или модератора.

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

В современных условиях перед студентом стоит важная задача – научиться работать с массивами информации. Обучающимся необходимо развивать в себе способность и потребность использовать доступные информационные возможности и ресурсы для поиска нового знания и его распространения. Обучающимся необходимо научиться управлять своей исследовательской и познавательной деятельностью в системе «информация – знание – информация». Прежде всего, для достижения этой цели, в вузе организуется самостоятельная

работа обучающихся. Кроме того, современное обучение предполагает, что существенную часть времени в освоении учебной дисциплины обучающийся проводит самостоятельно. Принято считать, что такой метод обучения должен способствовать творческому овладению обучающимися специальными знаниями и навыками.

Самостоятельная работа обучающегося весьма многообразна и содержательна. Она включает следующие виды занятий (п. 5.6): самостоятельный поиск, анализ информации и проработка учебного материала; подготовку к устному опросу (перечень вопросов для опроса приведен в п. 9.6); подготовку сообщений (перечень тем сообщений приведен в п. 9.6).

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

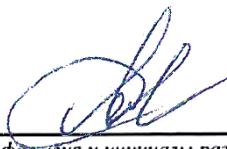
Перечень вопросов, типовые ситуационные задачи для проведения промежуточной аттестации по дисциплине приведен в п. 9.6.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 25.03.03 «Аэронавигация».

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 28 «Коммерческая деятельность» «08» июня 2021 года, протокол № 10.

Разработчики:

к.э.н.



Купрюхин А.А.

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

Заведующий кафедрой № 28 «Коммерческая деятельность»

д. э.н., профессор



Смуров М.Ю.

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

Программа согласована:

Руководитель ОПОП

к.э.н., доцент



Фомина И.А.

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

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методического совета Университета «16» июня 2021 года, протокол № 7.