



**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА  
(РОСАВИАЦИЯ)**

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



**УТВЕРЖДАЮ**

Ректор

/ Ю.Ю. Михальчевский

«17» июня 2021 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Операционный менеджмент авиапредприятий**

Направление подготовки  
**38.03.03 Управление персоналом**

Профиль  
**Управление персоналом организаций воздушного транспорта**

Квалификация выпускника  
**бакалавр**

Форма обучения  
**заочная**

Санкт-Петербург  
2021

## **1 Цели освоения дисциплины**

Цель освоения дисциплины «Операционный менеджмент авиапредприятий» – формирование у студентов знаний теоретических основ таких понятий как главная операционная функция и операционная система организации, целостного представления о теории операций их составе и назначении, формирование умений и навыков работы с документами, регламентирующими деятельность авиатранспортных предприятий.

Задачами освоения дисциплины являются:

– формирование у обучающихся знаний: об операционной стратегии организаций воздушного транспорта, о главной операционной функции организаций воздушного транспорта, о применении производственно-сбытовой модели продажи транспортных услуг, об операционных процессах в подсистемах системы воздушного транспорта;

– приобретение обучающимися следующих умений: анализировать производственные процессы в предприятиях воздушного транспорта, формулировать конкретные производственные задачи, связанные с перевозкой пассажиров, грузов и почты;

– овладение обучающимися навыками: составления расписания движения воздушных судов при заданных параметрах; расчета экономического эффекта от управления тарифами авиакомпания; оформления запросов на предоставление слотов в аэропорту; составления суточного плана оперативной смены аэропорта с учетом ограничений; составления графика оборота воздушных судов авиакомпании; составления графика выпуска воздушных судов при сбойной ситуации в аэропорту.

Дисциплина обеспечивает подготовку обучающегося к решению задач профессиональной деятельности организационно-управленческого типа.

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

Дисциплина «Операционный менеджмент авиапредприятий» представляет собой дисциплину, относящуюся к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1. Дисциплины (модули).

Дисциплина базируется на результатах обучения, полученных при изучении дисциплин: «Экономика управления персоналом» (5); Аэропорты и аэропортовая деятельность (5).

Дисциплина является обеспечивающей для дисциплин: «Кадровый аудит и контроллинг» (7); а также для практики «Производственная (технологическая (проектно-технологическая) практика)» (6); и для «Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы» (9).

Дисциплина изучается в 6 семестре.

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

Процесс освоения дисциплины «Операционный менеджмент авиапредприятий» направлен на формирование следующих компетенций.

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач.
ИД <sup>1</sup> <sub>УК1</sub>	Осуществляет поиск информации об объекте, определяет достоверность полученной информации, формирует целостное представление об объекте, а также о сущности и последствиях его функционирования.
ИД <sup>2</sup> <sub>УК1</sub>	Решает поставленные задачи, исходя из целостности объекта, выявления механизмов его функционирования и многообразных связей во внутренней и внешней среде объекта.
УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.
ИД <sup>1</sup> <sub>УК2</sub>	Формулирует конкретные задачи согласно поставленной цели и определяет последовательность действий для решения этих задач.
ИД <sup>2</sup> <sub>УК2</sub>	Рассматривает, оценивает и выбирает оптимальные способы решения задач, учитывая правовые нормы, имеющиеся ресурсы и иные ограничения.
УК-10	Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности
ИД <sup>1</sup> <sub>УК10</sub>	Владеет основами экономической и финансовой грамотности, понимает сущность рациональной организации хозяйственной деятельности в современном обществе.
ИД <sup>2</sup> <sub>УК10</sub>	Экономически обосновывает принятые решения, в том числе в профессиональной деятельности.
ПК-4	Способен применять нормы трудового законодательства, владеть навыками разработки локальных нормативных актов, регулирующих трудовые отношения, и других документов организаций воздушного транспорта в сфере труда, а также владеть навыками анализа деятельности организаций воздушного транспорта
ИД <sup>1</sup> <sub>ПК4</sub>	Применяет нормы трудового законодательства и разрабатывает локальные нормативные акты, регулирующие трудовые отношения, и другие документы организаций воздушного транспорта в сфере труда.
ИД <sup>2</sup> <sub>ПК4</sub>	Анализирует правовую, экономическую и управленческую деятельность организаций воздушного транспорта.

**Планируемые результаты изучения дисциплины:**

### **Знать:**

- основы менеджмента и экономики авиапредприятия, необходимые для понимания сущности бизнес-процессов и операций, которыми студенту в будущем придется управлять;
- основные закономерности и особенности операционной и проектной деятельности организации; сущность проектной и процессной деятельности и ее структуру, закономерности и этапы бизнес-процесса, управление бизнес-процессом;
- основы теории операций;
- теоретические положения, на которых базируется теория операций;
- современные теории, определяющие операционное развитие организаций;
- основные цели и задачи предприятий системы воздушного транспорта;
- набор релевантной, информации необходимой для обеспечения операционных стратегий авиакомпании и главного оператора аэропорта.

### **Уметь:**

- применять методы имитационного моделирования, теоретического и экспериментального исследования для решения задач операционного менеджмента;
- использовать современное программное обеспечение для решения экономико-статистических и эконометрических задач;
- формировать прогнозы реорганизации операционной деятельности организации и отдельных бизнес процессов; цели проекта, принимать организационно-управленческие и экономические решения, разрабатывать механизм их реализации;
- формулировать основные задачи операционного свойства для авиатранспортной организации;
- определять основное и вспомогательное производства в целом для системы и отдельно для подсистем воздушного транспорта;
- оценивать правильность принимаемых решений на основе расчета объективных показателей;
- пользоваться нормативными материалами, формирующими дистрибутивную политику авиакомпаний;
- пользоваться нормативными материалами, формирующими предпринимательскую деятельность главного оператора аэропорта.
- проводить отбор информации в открытых источниках для формулирования задач операционной стратегии авиакомпании и главного оператора аэропорта.

### **Владеть:**

- навыками разработки проекта и реорганизации бизнес процессов;
- навыками организации и координации взаимодействия между людьми в условиях организационных изменений;
- навыками работы с документами, регламентирующими деятельность гражданской авиации;

- навыками составления оперативных графиков технологических операций в аэропорту;
- навыками анализа и рационализации результатов полученных при принятии управленческих решений;
- навыками оформления различных служебных телеграмм для обеспечения функций авиакомпании и главного оператора аэропорта;
- методами применения тарифов авиакомпании для обеспечения высокой рентабельности рейсов;
- вопросами применения различных сборов и ставок в коммерческой деятельности главного оператора аэропорта.

#### 4 Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 академических часов.

Наименование	Всего часов	Семестр
		6
Общая трудоемкость дисциплины	108	108
Контактная работа:	4,5	4,5
лекции	2	2
практические занятия	2	2
семинары	-	-
лабораторные работы	-	-
курсовая работа	-	-
Самостоятельная работа студента	100	100
Промежуточная аттестация:	4	4
контактная работа	0,5	0,5
самостоятельная работа по подготовке к зачету с оценкой	3,5	3,5

#### 5 Содержание дисциплины

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

Темы дисциплины	Количество Часов	Компетенции				Образовательные технологии	Оценочные средства
		УК-1	УК-2	УК-10	ПК-4		
Тема 1. Операционный менеджмент и функции организаций	10,8	+				Л, ВК, СРС	УО, Кр
Тема 2. Главная операционная функция авиакомпании	10,4		+		+	Л, ПЗ, МРК СРС	УО, Кр

Темы дисциплины	Количество Часов	Компетенции				Образовательные технологии	Оценочные средства	
		УК-1	УК-2	УК-10	ПК-4			
Тема 3. Формирование дистрибутивной и тарифной политики авиакомпании	10,4		+	+		Л, ПЗ, МРК СРС,	УО, Кр	
Тема 4. Операционные процессы, обеспечивающие выполнение миссии авиакомпании	10,4	+		+		Л, ПЗ, КР СРС МРК	УО, Кр	
Тема 5. Цифровизация задач в оперативном контуре управления авиакомпанией	10,4		+	+		Л, ПЗ, СРС	УО, Кр	
Тема 6. Главная операционная функция главного оператора аэропорта	10,4		+	+		Л, ПЗ, СРС	УО, Кр	
Тема 7. Формирование операционной стратегии главного оператора аэропорта	10,4		+		+	Л, ПЗ, МРК СРС,	УО, Кр	
Тема 8. Операционные процессы, обеспечивающие выполнение миссии главного оператора аэропорта	10,4	+		+		Л, ПЗ, МРК СРС	УО, Кр	
Тема 9. Цифровые технологии в операционных процессах главного оператора аэропорта.	20,4		+	+		Л, ПЗ, СРС	УО, Кр	
Всего по дисциплине	104							
Промежуточная аттестация	4							ЗаО
Итого по дисциплине	108							

Сокращения: Л – лекция, ПЗ – практическое занятие, МРК – метод развивающей кооперации, СРС – самостоятельная работа студента, УО – устный опрос, ВК -входной контроль, Кр – контрольная работа, ЗаО – зачет с оценкой.

## 5.2 Темы дисциплины и виды занятий

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	КР	С	ЛР	СРС	Всего часов
Тема 1. Операционный менеджмент и функции организаций	0,4	0,4	–	–	–	10	10,8
Тема 2. Главная операционная функция организации и операционная система организации	0,2	0,2	–	–	–	10	10,4
Тема 3. Формирование дистрибутивной и тарифной поли-	0,2	0,2	–	–	–	10	10,4

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	КР	С	ЛР	СРС	Всего часов
тики авиакомпании							
Тема 4. Операционные процессы, обеспечивающие выполнение миссии авиакомпании	0,2	0,2	–	–	–	10	10,4
Тема 5. Цифровизация задач в оперативном контуре управления авиакомпанией	0,2	0,2	–	–	–	10	10,4
Тема 6. Главная операционная функция главного оператора аэропорта	0,2	0,2	–	–	–	10	10,4
Тема 7. Формирование операционной стратегии главного оператора аэропорта	0,2	0,2	–	–	–	10	10,4
Тема 8. Операционные процессы, обеспечивающие выполнение миссии главного оператора аэропорта	0,2	0,2	–	–	–	10	10,4
Тема 9. Цифровые технологии в операционных процессах главного оператора аэропорта.	0,2	0,2	–	–	–	20	20,4
Итого за семестр 6	2	2	–	–	–	100	104
Промежуточная аттестация							4
Итого по дисциплине							108

Сокращения: Л – лекция, ПЗ – практическое занятие, С – семинар, ЛР – лабораторная работа, СРС – самостоятельная работа студента.

### 5.3 Содержание дисциплины

#### Тема 1. Операционный менеджмент и функции организаций

Финансовая функция организации. Маркетинговая функция организации. Операционная функция организации. Стратегическая, тактическая и оперативная функции организации. Тактика управления запасами. Тактика расчета потребностей. Тактика агрегированного планирования. Тактика составления производственных расписаний. Управление движением сырья и материалов. Управление движением комплектующих. Управление уровнем производственных запасов. Управление оперативной организацией потоков конечной продукции потребителям.

#### Тема 2. Главная операционная функция организации и операционная система организации

Бизнес - процесс организации превращения ресурсов на входе в товар на выходе. Цель главной операционной функции. Ресурсы на входе организации. Результаты деятельности организации. Типовые элементы бизнес - процесса. Управляющие воздействия. Обеспечивающие ресурсы. Составляющие операционной системы. Управляющая подсистема. Обеспечивающая подсистема. Перерабатывающая подсистема. Классификация бизнес-

процессов по подсистемам операционной системы. Выбор главной операционной функции. Составляющие операционной системы.

### **Тема 3. Формирование дистрибутивной и тарифной политики авиакомпании**

История создания дистрибутивных систем. Наиболее популярные глобальные дистрибутивные системы. Новые дистрибутивные возможности (NDC). Основные принципы модели NDC. Преимущества NDC. Стандарт NDC, резолюция IATA 787. Приказ Минтранса России от 25.09.2008 N 155 (ред. от 16.07.2014) "Об утверждении Правил формирования и применения тарифов на регулярные воздушные перевозки пассажиров и багажа, взимания сборов в области гражданской авиации". Основные принципы формирования тарифной политики авиакомпании. Влияние параметров системы на тарифы авиакомпаний. Приказ Минтранса России от 11.02.2005 N 10 "О внесении изменений и дополнений в Положение о порядке регистрации и опубликования тарифной информации на регулярные пассажирские воздушные перевозки, выполняемые российскими авиационными предприятиями". Виды тарифов. Основные составляющие (параметры) авиационного тарифа. Руководство по регулированию международного воздушного транспорта (Doc. 9626 ICAO). Управление тарифной политикой авиакомпании. Формирование пассажирской загрузки рейсов.

### **Тема 4. Операционные процессы, обеспечивающие выполнение миссии авиакомпании**

Внешние и внутренние факторы, воздействующие на операционную стратегию авиакомпании. Основные и вспомогательные бизнес - процессы в авиакомпании. Выбор оптимального баланса между производством авиатранспортной услуги и её сервисным обеспечением. Параметрический ресурсный анализ. Расчетные эксплуатационные коэффициенты. Ресурсы парка воздушных судов. Интенсивность эксплуатации. Критерии эффективности парка воздушных судов. Оценка интенсивности парка воздушных судов. Кадровая политика авиакомпаний. Системы вознаграждения в авиакомпаниях. Корпоративная культура авиакомпании. Социально-психологические проблемы. Комплекс управления ресурсами персонала. Программы авиапредприятия. Основные сферы стандартизации авиаперевозчика.

### **Тема 5. Цифровизация задач в оперативном контуре управления авиакомпанией**

Задачи по планированию экипажей. Компоненты задачи планирования экипажа. Разработка программного обеспечения для планирования экипажа. Этапы оптимизации планирования экипажей. Программные предложения для управления планированием экипажей. Цели управления экипажем. Цифровые трансформации ориентированные на пассажира. Интерфейсы прикладного программирования (API) в формировании контента для пассажиров. Цифровые платформы управления операционной деятельностью авиакомпании. Структура и содержание цифровой платформы. Задачи оптимизации управления операционной деятельностью авиакомпании.



## **Тема 6. Главная операционная функция главного оператора аэропорта**

Целевое назначение и основные задачи деятельности аэропортов. Генеральные планы аэропортов и аэродромов. Структура генерального плана аэропорта. Содержание генерального плана. Расстояние между параллельными ВПП. Основные элементы аэродромов и их назначение. Нормативная система сертификации аэродромов. Основное авиационное законодательство. Основные принципы, лежащие в основе правил сертификации аэродромов. Общие принципы доступа к услугам в аэропортах. Общий порядок доступа к услугам в аэропортах. Внешние и внутренние факторы, воздействующие на операционную стратегию аэропорта. Основные и вспомогательные бизнес - процессы в аэропорту. Выбор оптимального баланса между производством аэропортовой услуги и её сервисным обеспечением.

## **Тема 7. Формирование операционной стратегии главного оператора аэропорта**

Виды и формы финансирования аэропорта. Формирование доходов аэропорта. Средства оценки деятельности и производительности. Определение стоимостной основы для начисления сборов за обслуживание. Факторы, которые необходимо учитывать при установлении расходов для начисления сборов за обслуживание. Стоимостная основа для начисления индивидуальных сборов, связанных с обслуживанием. Определение расходов, связанных с концессией и другой неавиационной деятельностью. Определение стоимостной основы для индивидуальной неавиационной деятельности. Методы отнесения неавиационных доходов к стоимостной основе аэропортовых сборов. Экономические и финансовые анализы. План финансирования. Источники финансирования. Авиационная и неавиационная деятельность. Обеспечение качества продукции процессов и услуг. Обеспечение регулярности выполнения полетов. Оценка регулярности полетов. Правила учета регулярности полетов.

## **Тема 8. Операционные процессы, обеспечивающие выполнение миссии главного оператора аэропорта**

Система договорных отношений при осуществлении авиационной деятельности в аэропорту. Различные формы и виды договорных отношений. Стандартное соглашение о наземном обслуживании – ИАТА (Standart Ground Handling Agreement, АНМ 810,2013 г.). Основное соглашение. Приложение А – услуги наземного обслуживания. Приложение В – пункты обслуживания, оговоренные услуги и тарифы. Аэропортовый хендлинг. Вне аэропортовый хендлинг. Хендлинговые компании. Соглашение об уровне сервиса. Обеспечение оперативного обслуживания рейсов авиакомпаний. Инструменты оперативного планирования технологических процессов. Технологические графики обслуживания ВС. Формирование расписания и суточного плана полетов в аэропорту. Порядок предоставления слотов. Процедуры обслуживания пассажиров и багажа в аэропорту. Использование DSC систем. Формирование сообщений о рейсе. Предоставление обслуживания в сбойных ситуациях.

## Тема 9. Цифровые технологии в операционных процессах главного оператора аэропорта

Основные операции, выполняемые в аэропортах. Модули программного обеспечения для управления аэропортами. Оперативная база данных аэропорта и её основные функции. Наземные операции. Услуги для пассажиров. Обработка багажа. Цифровые системы самообслуживания. Управление терминалом. Системы аэронавигационной фиксированной телекоммуникационной сети (АФТН). Управление информацией – информационные системы аэропортов (АИС). Системы отображения полетной информации (FIDS). Системы оповещения в аэропортах или системы громкой связи. Автоматическая терминальная информационная служба (АТIS). Программные решения для управления аэропортами. Будущее управления эксплуатацией аэропортов.

### 5.4 Практические занятия

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
1	Практическое занятие № 1. Сбор актуальной информации о назначенной для исследования авиакомпании.	0,4
2	Практическое занятие № 2. Тестирование по пройденному теоретическому материалу.	0,2
3	Практическое занятие № 3. Расчет маршрутной сети авиакомпании с учетом неудовлетворенного спроса	0,2
4	Практическое занятие №4. Расчет финансового результата деятельности авиакомпании в условиях управления тарифами и загрузкой рейсов.	0,2
5	Практическое занятие № 5. Составление расписания авиакомпании с учетом ограничений пропускной способности аэропорта прибытия.	0,2
6	Практическое занятие № 6. Формирование запросов слотов по рейсам авиакомпании. Имитация активной переписки по запросу слотов	0,2
7	Практическое занятие № 7. Использование интерфейсов прикладного программирования в управлении операционной деятельностью авиакомпании.	0,2
8	Практическое занятие № 8. Составление сетевого графика обслуживания разворотного рейса в аэропорту. Составление диаграммы Ганта для технологического процесса обслуживания разворотного рейса в аэропорту.	0,2
9	Практическое занятие № 9. Использование интерфейсов прикладного программирования в управлении операционной деятельностью аэропорта.	0,2
Итого по дисциплине		2

### 5.5. Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен

## 5.6 Самостоятельная работа студентов

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1	1. Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме «Операционный менеджмент и функции организаций», работа с конспектом лекций и рекомендуемой литературой [1,4,5,6,10]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка контрольной работы	10
2	1. Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме «Главная операционная функция авиакомпании», работа с конспектом лекций и рекомендуемой литературой [2,3, 7, 11]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка контрольной работы	10
3	1. Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме «Формирование дистрибутивной и тарифной политики авиакомпании», работа с конспектом лекций и рекомендуемой литературой [4,5,6,10,15]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка контрольной работы	10
4	1. Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме «Операционные процессы, обеспечивающие выполнение миссии авиакомпании», работа с конспектом лекций и рекомендуемой литературой [4,5,6,10]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка контрольной работы	10
5	1. Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме «Цифровизация задач в оперативном контуре управления авиакомпанией», работа с конспектом лекций и рекомендуемой литературой [4,5,6,10]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка контрольной работы	10
6	1. Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме «Главная операционная функция главного оператора аэропорта», работа с конспектом лекций и рекомендуемой литературой [4,5,6,10]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка контрольной работы	10
7	1. Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме «Формирование операционной стратегии главного оператора аэропорта» работа с конспектом лекций и рекомендуемой литературой [4, 5,6,10]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка контрольной работы	10
8	1. Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме «Операционные процессы, обеспечивающие выполнение миссии главного оператора аэропорта», работа с конспектом лекций и рекомендуемой литературой [10,11].	10

	2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка контрольной работы	
9	1. Поиск, анализ информации и проработка учебного материала по теме «Операционные процессы, обеспечивающие выполнение миссии главного оператора аэропорта», работа с конспектом лекций и рекомендуемой литературой [3,7,8,16,17]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Подготовка контрольной работы	20
Итого по дисциплине		100

## 5.7 Курсовые работы

Курсовая работа учебным планом не предусмотрена

## 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1. **Менеджмент на транспорте:** учеб. пособ. для вузов. Допущ. Минобр. РФ [Текст] / Громов Н.Н., ред. - 4-е изд., стереотип. — М.: Академия, 2008. — 528с. — ISBN 978-5-7695-4924-3. Количество экземпляров 25

2. Стерлигова А.Н. **Операционный (производственный) менеджмент:** учеб. пособ. для вузов. Реком.УМО [Текст] / А. Н. Стерлигова, А. В. Фель. — М.: Инфра-М, 2013. — 187с. — ISBN 978-5-16-003469-0. Количество экземпляров 25.

3. **Хозяйственный механизм авиатранспортных предприятий. Часть 1. Авиакомпания:** учеб. пособ. для вузов [Текст]/ В.П. Маслаков, М.Ю. Лебедева, И.А. Калинин, А.М. Воронцова, В.А. Брагин, Л.П. Паристова, В.Е. Жуков, А.В. Корень; под общей редакцией Маслакова В.П. — СПб: Питер, 2015.—368с.ил.(Серия «Учебное пособие»). — ISBN978-5-496-00709. Количество экземпляров 170.

4. **Хозяйственный механизм авиатранспортных предприятий.** Учебное пособие. Часть II. Главные операторы аэропортов. [Текст]/Под ред. В. Маслакова — СПб.: Питер 2021. — 384 с. ISBN 978-5-4461-1709-1 Количество экземпляров 500.

5. Леонтьева, Л. С. **Производственный менеджмент:** учебник и практикум для прикладного бакалавриата [Электронный ресурс] / Л. С. Леонтьева [и др.]; под ред. Л. С. Леонтьевой, В. И. Кузнецова. — М.: Издательство Юрайт, 2015. — 305 с. — (Серия: Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-9916-5257-5. — Режим доступа: [www.biblio-online.ru/book/9671272B-3314-45AB-B0AB-54D31F27A367](http://www.biblio-online.ru/book/9671272B-3314-45AB-B0AB-54D31F27A367), свободный, (дата обращения 10.01.2021)

б) дополнительная литература:

6. Губенко, А.В. **Экономика воздушного транспорта:** учебник для вузов. Допущ.УМО [Текст] / А. В. Губенко, М. Ю. Смуров, Д. С. Черкашин. — СПб.: Питер, 2009. — 288с. — ISBN 978-5-388-00731-5. Количество экземпляров 331

7. Иванов, И. Н. **Производственный менеджмент. Теория и практика в 2 ч. Часть 1.**: учебник для академического бакалавриата [Электронный ресурс] / И. Н. Иванов [и др.]; под ред. И. Н. Иванова. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 404 с. — (Серия: Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00015-3. — Режим доступа: [www.biblio-online.ru/book/D2F80351-CD84-4E7A-8EA4-8CDBF486C080](http://www.biblio-online.ru/book/D2F80351-CD84-4E7A-8EA4-8CDBF486C080), свободный, (дата обращения 10.01.2021)

8. Иванов, И. Н. **Производственный менеджмент. Теория и практика в 2 ч. Часть 2.**: учебник для академического бакалавриата [Электронный ресурс] / И. Н. Иванов [и др.]; под ред. И. Н. Иванова. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 174 с. — (Серия: Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00017-7. — Режим доступа: [www.biblio-online.ru/book/36F2AF1B-7EE8-4891-B108-0A94840D912E](http://www.biblio-online.ru/book/36F2AF1B-7EE8-4891-B108-0A94840D912E), свободный, (дата обращения 10.01.2021)

9. **Информационные системы управления производственной компанией** : учебник и практикум для вузов [Электронный ресурс / под редакцией Н. Н. Лычкиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 249 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00764-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/450445> (дата обращения: 22.01.2021).

10. **Курс экономической теории**: учеб. для вузов. Реком. Минобр. РФ [Текст] / Чепурин М.Н., ред. - 7-е изд., доп. и перераб. — Киров: АСА, 2010. — 880с. — ISBN 5-88186-417-4. Количество экземпляров 20

11. Мардас, А. Н. **Теория организации**: учеб. пособие для прикладного бакалавриата [Электронный ресурс] / А. Н. Мардас, О. А. Гуляева. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2016. — 128 с. — (Серия: Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-9916-8182-7. — Режим доступа: [www.biblio-online.ru/book/8F96F094-D40A-4694-B2F4-4FD89A9C63EF](http://www.biblio-online.ru/book/8F96F094-D40A-4694-B2F4-4FD89A9C63EF), свободный, (дата обращения 10.01.2021)

12. **Федеральные авиационные правила "Требования к юридическим лицам, индивидуальным предпринимателям, осуществляющим коммерческие воздушные перевозки. Форма и порядок выдачи документа, подтверждающего соответствие юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, осуществляющих коммерческие воздушные перевозки, требованиям федеральных авиационных правил"** [Электронный ресурс]. — Утверждены приказом Министерства транспорта РФ от 13 августа 2015 г. № 246.— Режим доступа: <http://base.garant.ru/71216992/#ixzz5PZGAARqN>, свободный, (дата обращения 10.01.2021)

13. **Правила обеспечения доступа к услугам субъектов естественных монополий в аэропортах** [Электронный ресурс]. — Утверждены постановлением Правительства РФ от 22 июля 2009 г. № 599. — Режим доступа: <http://base.garant.ru/12168581/>, свободный, (дата обращения 10.01.2021)

14. **Федеральные авиационные правила "Требования, предъявляемые к аэродромам, предназначенным для взлета, посадки, руления и стоянки гражданских воздушных судов"** [Электронный ресурс]. — Утверждены приказом Министерства транспорта РФ от 25 августа 2015 г. № 262.

— Режим доступа: <http://base.garant.ru/71220192/>, свободный, (дата обращения 10.01.2021)

15. **Федеральные авиационные правила "Требования к операторам аэродромов гражданской авиации. Форма и порядок выдачи документа, подтверждающего соответствие операторов аэродромов гражданской авиации требованиям федеральных авиационных правил"** [Электронный ресурс]. — Утверждены приказом Министерства транспорта РФ от 25 сентября 2015 г. № 286 — Режим доступа: <http://base.garant.ru/71232104-/#ixzz5PZJQh-Mna>, свободный, (дата обращения 10.01.2021)

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

16. **Универсальная библиотека онлайн** [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/>, свободный, (дата обращения 10.01.2021)

17. **Научная электронная библиотека** [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.elibrary.ru>, свободный, (дата обращения 10.01.2021)

18. **Официальный сайт Федерального агентства воздушного транспорта** [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.favt.ru/>, свободный, (дата обращения 10.01.2021)

19. **Официальный сайт Федерального авиационного агентства США** [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://www.faa.gov/>, свободный, (дата обращения 10.01.2021)

20. **Официальный сайт Европейского агентства авиационной безопасности** [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.easa.europa.eu/>, свободный, (дата обращения 10.01.2021)

г) программное обеспечение (лицензионное, свободно распространяемое), базы данных, инвар-моционное-справочные и поисковые системы

21. **Справочная система ГАРАНТ (интернет-версия)**. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.garant.ru/iv>, свободный, (дата обращения 10.01.2021)

22. **Справочная система Консультант Плюс**. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.consultant.ru/online>, свободный, (дата обращения 10.01.2021)

## 7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

№ п/п	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
1	Операционный менеджмент главных операторов аэро-	Компьютерный класс аудитория №456	Компьютер в комплекте (системный блок +ЖК монитор LG 19 W1952TE) – 13 шт.	Microsoft Windows 7 Professional Microsoft Windows Office Professional

№ п/п	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
	портов и авиакомпаний	Компьютерный класс аудитория №458  Лекционная аудитория №481	Информационный киоск Компьютер в комплекте RAMEC STORM Custom W- 13 шт. Мультимедийный проектор Acer X1261 P Принтер HL2140R Brother Экран Ноутбук Benq Joybook R42 15,4 Мультимедийный проектор Mitsubisi XD490U Экран	Plus 2007 Acrobat Professional 9 Windows International Kaspersky Anti-Virus Suite для WKS и FS Konsi- SWOT ANALYSIS Konsi - FOREXSAL

## 8. Образовательные и информационные технологии

В процессе преподавания дисциплины «Операционный менеджмент авиапредприятий» используются классические и интерактивные методы обучения в форме лекций, практических занятий, а также самостоятельной работы студента.

В рамках изучения дисциплины используются следующие образовательные технологии.

*Входной контроль* предназначен для выявления уровня усвоения компетенций обучающихся, необходимых перед изучением дисциплины. Входной контроль осуществляется по вопросам дисциплин, на которых базируется читаемая дисциплина.

Примерный перечень вопросов входного контроля приведен в п.9.4.

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

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

*Практические занятия* проводятся в интерактивной форме, когда учебный процесс организован таким образом, что практически все обучающиеся оказываются вовлеченными в процесс познания, они имеют возможность понимать и рефлексировать по поводу того, что они знают и о чем думают, при этом активность преподавателя уступает место активности обучающихся – задачей преподавателя становится создание условий для их инициативы. В ходе диалогового обучения студенты учатся критически мыслить, решать проблемы управления организациями на основе анализа обстоятельств и соответствующей информации, взвешивать альтернативные мнения, принимать продуманные решения, участвовать в дискуссиях. Для этого на занятиях организуется как индивидуальная, так и групповая работа. Проводятся тестирование и письменная аудиторная работа, организуются дискуссии, в том числе групповые, проводятся публичные презентации проектов в сфере страхования. Рассматриваемые в рамках практического занятия задачи, ситуации, примеры и проблемы имеют профессиональную направленность и содержат элементы, необходимые для формирования компетенций в рамках подготовки бакалавра по направлению «Менеджмент».

При изучении дисциплины «Операционный менеджмент авиапредприятий» на практических занятиях также применяется *метод развивающейся кооперации* (МРК), реализующейся в постановке преподавателем задачи, для решения которой требуется объединение студентов с распределением внутренних ролей в группе. Это позволяет обучающемуся 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 решений.

Примерное задание, используемое в рамках МРК приведено в п. 9.6.

*Самостоятельная работа* студента является составной частью учебной работы и представляет собой планируемую работу студентов, выполняемую по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Основной целью самостоятельной работы студента является формирование навыка самостоятельного приобретения знаний по некоторым вопросам теоретического курса, закрепление и углубление полученных знаний, самостоятельная работа с периодическими изданиями и научной литературой, в том числе находящимися в глобальных компьютерных сетях. Самостоятельная работа подразумевает подготовку к лекционным и практическим занятиям, а также выполнение учебных заданий, в том числе и индивидуальных, получаемых студентом у преподавателя после каждого занятия.

Задания, выносимые на самостоятельную работу, выполняются студентами в формах: конспекта; поиска и составления обзоров литературы; выполнения переводов с иностранных языков; написания аналитических докладов; подготовки докладов в форме презентаций; выполнение учебно-исследовательских работ; решения кейсов. Результаты самостоятельной работы студента оформляются как в тетрадях, так и в электронном виде, в том



числе в редакторах Word, Excel, PowerPoint, а также на листах формата А4. Таким образом, в процессе освоения дисциплины «Системный анализ в управлении авиапредприятием» широко применяются ИТ-методы: учебные мультимедийные материалы с использованием MSOffice (PowerPoint), содержащие гиперссылки, необходимые для перехода к произвольным показам, указанным слайдам в презентации, к различным текстам, фигурам, таблицам, графикам и рисункам в презентации, документам Microsoft Office Word, листам Microsoft Office Excel, локальным или Интернет-ресурсам, а также к сообщениям электронной почты. Данные материалы позволяют сформировать у студентов систему знаний, умений и навыков по методике и технологии использования Интернет-ресурсов в процессе обучения; активизировать на практических занятиях деятельность студентов путем работы в творческих подгруппах по выполнению заданий с использованием MS Office; обеспечить продуктивный и творческий уровень деятельности при выполнении заданий.

Консультации являются одной из форм руководства самостоятельной работой студентов и оказания им помощи в глубоком и всестороннем освоении дисциплины «Операционный менеджмент авиапредприятий». Во время консультации преподаватель работает со студентами, которые готовят доклады для выступления на практических занятиях и на научно-практической конференции, а также со студентами, самостоятельно решающими в рабочих группах кейсы. Преподаватель разъясняет и обсуждает со студентами теоретические вопросы, которые необходимо раскрыть в докладах, а также рекомендованный ранее библиографический список, правила его оформления, а также оформления докладов, тезисов, презентаций. Преподаватель объясняет студентам практические аспекты функционирования современных организаций, направляя их к оптимальному решению кейсов. Во время консультации преподаватель может ответить студентам на интересующие их вопросы, уточнить и еще раз объяснить пройденный на лекционных и практических занятиях материал. Консультации проводятся регулярно не менее двух раз в неделю в часы свободные от учебных занятий и носят в основном индивидуальный характер.

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

Уровень и качество знаний обучающихся оцениваются по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины. Текущий контроль успеваемости обучающихся включает следующие оценочные средства.

*Устные опросы* проводятся на практических занятиях с целью контроля усвоения теоретического материала.

*Контрольная работа* – средство проверки знаний, умений и навыков путем выполнения обучающимся учебных заданий: тестов, логических или ситуационных задач, докладов по теме или разделу и т.п. Контрольные работы,

выдаваемые для самостоятельного выполнения обучающимися, содержат требования выполнить какие-либо теоретические или практические учебные действия. Контрольные работы предполагают активизацию знаний, умений и навыков, либо – актуализацию ранее усвоенного материала. Контрольные работы носят практико-ориентированный характер, используются в рамках практической подготовки с целью оценки формирования, закрепления, развития практических навыков.

*Промежуточная аттестация* по итогам освоения дисциплины проводится в формах *зачета с оценкой в 6 семестре*. Зачета с оценкой позволяют оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Зачет предполагает ответы на теоретические вопросы из перечня вопросов, вынесенных на зачет. Зачет, также предполагает ответы на теоретические вопросы, вынесенные на зачет и решение задачи. К моменту сдачи зачета должны быть благополучно пройдены предыдущие формы контроля.

Методика формирования результирующей оценки в обязательном порядке учитывает активность студентов на занятиях, посещаемость занятий, оценки за практические работы, выполнение самостоятельных заданий.

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 академических часов.

Вид промежуточной аттестации – зачет с оценкой (6 семестр).

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Минимальное значение	<i>Максимальное значение</i>		
<b><i>Тема 1. Операционный менеджмент и функции организаций</i></b>				
Лекция 1	2	3		
Практическое занятие 1	3	4		
<b><i>Итого по теме 1</i></b>	5	7		
<b><i>Тема 2. Главная операционная функция авиакомпании</i></b>				
Лекция 2	2	3		
Практическое занятие 2	3	4		
<b><i>Итого по теме 2</i></b>	5	7		
<b><i>Тема 3. Формирование дистрибутивной и тарифной политики авиакомпании</i></b>				
Лекция 3	2	3		
Практическое занятие 3	3	5		
<b><i>Итого по теме 3</i></b>	5	8		
<b><i>Тема 4. Операционные процессы, обеспечивающие выполнение миссии авиакомпании</i></b>				
Лекция 4	2	3		
Практическое занятие 4	3	5		

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Минимальное значение	Максимальное значение		
<b>Итого по теме 4</b>	5	8		
<b>Тема 5. Цифровизация задач в оперативном контуре управления авиакомпанией</b>				
Лекция 5	2	3		
Практическое занятие 5	3	5		
<b>Итого по теме 5</b>	5	8		
<b>Тема 6. Главная операционная функция главного оператора аэропорта</b>				
Лекция 6		3		
Практическое занятие 6		5		
<b>Итого по теме 6</b>		8		
<b>Тема 7. Формирование операционной стратегии главного оператора аэропорта</b>				
Лекция 7	2	3		
Практическое занятие 7	3	5		
<b>Итого по теме 7</b>	5	8		
<b>Тема 8. Операционные процессы, обеспечивающие выполнение миссии главного оператора аэропорта</b>				
Лекция 8	2	3		
Практическое занятие 8	3	5		
<b>Итого по теме 8</b>	5	8		
<b>Тема 9. Цифровые технологии в операционных процессах главного оператора аэропорта.</b>				
Лекция 9	2	3		
Практическое занятие 9	3	5		
<b>Итого по теме 9</b>	5	8		
<b>Итого по обязательным видам занятий</b>	<b>45</b>	<b>70</b>		
<b>Зачет</b>	<b>15</b>	<b>30</b>		
<b>Итого по дисциплине</b>	<b>60</b>	<b>100</b>		
<b>Премияльные виды деятельности</b>				
Участие в конференции по темам дисциплины		<b>10</b>		
Научная публикация по темам дисциплины		<b>10</b>		
<b>Итого дополнительно премиальных баллов</b>		<b>20</b>		
<b>Всего по дисциплине для рейтинга</b>		<b>120</b>		
<b>Перевод баллов БРС в оценку по «академической» шкале</b>				
<b>Количество баллов по БРС</b>	<b>Оценка (по «академической» шкале)</b>			
90 и более	5 – «отлично»			
75÷89	4 – «хорошо»			
60÷74	3 – «удовлетворительно»			
менее 60	2 – «неудовлетворительно»			

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

Процедура оценивания знаний, умений и навыков, характеризующих этапы формирования компетенций, предусматривает текущий контроль успеваемости обучающихся и промежуточную аттестацию по итогам освоения дисциплины. При этом фонд оценочных средств включает следующие оценочные средства и шкалы оценивания.

Оценочные средства	Шкалы оценивания*
Текущий контроль успеваемости обучающихся	
Устный опрос	<p>«Отлично»: обучающийся четко и ясно, по существу дает ответ на поставленный вопрос.</p> <p>«Хорошо»: обучающийся дает ответ на поставленный вопрос по существу и правильно отвечает на уточняющие вопросы.</p> <p>«Удовлетворительно»: обучающийся не сразу дал верный ответ, но смог дать его правильно при помощи ответов на наводящие вопросы.</p> <p>«Неудовлетворительно»: обучающийся отказывается отвечать на поставленный вопрос, либо отвечает на него неверно и при формулировании дополнительных (вспомогательных) вопросов.</p>
Контрольная работа	<p>«Отлично»: работа выполнена полностью, в соответствии с поставленными требованиями; обучающийся демонстрирует знание программного материала; работа аргументирована и не содержит ошибок.</p> <p>«Хорошо»: работа выполнена полностью, в соответствии с поставленными требованиями; обучающийся демонстрирует знание программного материала; работа обучающегося аргументирована, но дана с незначительными ошибками.</p> <p>«Удовлетворительно»: работа выполнена полностью, в соответствии с поставленными требованиями; обучающийся в недостаточной степени демонстрирует знание программного материала; работа обучающегося в недостаточной степени аргументирована и дана с незначительными ошибками.</p> <p>«Неудовлетворительно»: обучающийся не выполнил работу, или результат выполнения работы не соответствует поставленным требованиям; обучающийся демонстрирует незнание программного материала; в работе имеются существенные ошибки.</p>

\*К моменту прохождения промежуточной аттестации обучающийся должен получить «отлично», «хорошо» или «удовлетворительно» за участие по крайней мере в 50 % фонда оценочных средств.

## 9.3 Темы курсовых работ по дисциплине

Написание курсовых работ учебным планом не предусмотрено.

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

«Аэропорты и аэропортовая деятельность»:

1. Функциональное назначение авиакомпании.
2. Функциональное назначение аэропорта.

«Экономика управления персоналом»:

3. Цель, задачи и методы управления производительностью труда;
4. Основные принципы и подходы к управлению производительностью труда;
5. Особенности определения экономического эффекта в сферах управления организацией, производства и эксплуатации продукции.

## 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		
УК-1 УК-2 УК-10 ПК-4	ИД <sub>УК1</sub> <sup>1</sup> ИД <sub>УК1</sub> <sup>2</sup> ИД <sub>УК2</sub> <sup>1</sup> ИД <sub>УК2</sub> <sup>2</sup> ИД <sub>УК10</sub> <sup>1</sup> ИД <sub>УК10</sub> <sup>2</sup> ИД <sub>ПК4</sub> <sup>1</sup> ИД <sub>ПК4</sub> <sup>2</sup>	Знает: – основы менеджмента и экономики авиапредприятия, необходимые для понимания сущности бизнес-процессов и операций, которыми студенту в будущем придется управлять; – основные закономерности и особенности операционной и проектной деятельности организации; сущность проектной и процессной деятельности и ее структуру, закономерности и этапы бизнес-процесса, управление бизнес-процессом; – основы теории операций; – теоретические положения, на которых базируется теория операций; – современные теории, определяющие операционное развитие организаций; – основные цели и задачи предприятий системы воздушного транспорта; – набор релевантной, информации необходимой для обеспечения операционных стратегий авиакомпании и главного оператора аэропорта.

		<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– оценивать правильность принимаемых решений на основе расчета объективных показателей;</li> <li>– пользоваться нормативными материалами, формирующими дистрибутивную политику авиакомпаний;</li> <li>– пользоваться нормативными материалами, формирующими предпринимательскую деятельность главного оператора аэропорта.</li> <li>– проводить отбор информации в открытых источниках для формулирования задач операционной стратегии авиакомпании и главного оператора аэропорта.</li> </ul>
<b>II этап</b>		
<p>УК-1 УК-2 УК-10 ПК-4</p>	<p>ИД<sup>1</sup><sub>УК1</sub> ИД<sup>2</sup><sub>УК1</sub> ИД<sup>1</sup><sub>УК2</sub> ИД<sup>2</sup><sub>УК2</sub> ИД<sup>1</sup><sub>УК10</sub> ИД<sup>2</sup><sub>УК10</sub> ИД<sup>1</sup><sub>ПК4</sub> ИД<sup>2</sup><sub>ПК4</sub></p>	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять методы имитационного моделирования, теоретического и экспериментального исследования для решения задач операционного менеджмента;</li> <li>– использовать современное программное обеспечение для решения экономико-статистических и эконометрических задач;</li> <li>– формировать прогнозы реорганизации операционной деятельности организации и отдельных бизнес процессов; цели проекта, принимать организационно-управленческие и экономические решения, разрабатывать механизм их реализации;</li> <li>– формулировать основные задачи операционного свойства для авиатранспортной организации;</li> <li>– определять основное и вспомогательное производства в целом для системы и отдельно для подсистем воздушного транспорта.</li> </ul> <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками разработки проекта и реорганизации бизнес процессов;</li> <li>– навыками организации и координации взаимодействия между людьми в условиях организационных изменений;</li> <li>– навыками работы с документами, регламентирующими деятельность гражданской авиации;</li> <li>– навыками составления оперативных графиков технологических операций в аэропорту;</li> <li>– навыками анализа и рационализации результатов полученных при принятии управленческих решений;</li> <li>– навыками оформления различных служебных телеграмм для обеспечения функций авиакомпании и главного оператора аэропорта;</li> <li>– методами применения тарифов авиакомпании для обеспечения высокой рентабельности рейсов;</li> <li>– вопросами применения различных сборов и ставок в коммерческой деятельности главного оператора аэропорта.</li> </ul>

### Описание шкал оценивания

Характеристики других шкал оценивания приведены ниже.

1. Максимальное количество баллов за зачет с оценкой – 30. Минимальное (зачетное) количество баллов – 15.

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

3. Оценка выставляется как сумма набранных баллов за ответы на вопросы билета и за решение задачи.

4. Ответы на вопросы билета оцениваются следующим образом:

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

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

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

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

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

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

– *7 баллов*: ответ хороший (достаточное знание материала), но требовались наводящие вопросы, студент демонстрирует систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы;

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

– *9 баллов*: систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы; студент демонстрирует способность самостоятельно и творчески решать сложные проблемы в нестандартной ситуации в рамках учебной программы;

– *10 баллов*: ответ на вопрос полный, не было необходимости в дополнительных (наводящих вопросах); студент демонстрирует систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учеб-

ной программы, а также по основным вопросам, выходящим за ее пределы.

5. Решение 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; правильная, но не полная интерпретация выводов, студент дает правильные, но не полные ответы на вопросы преподавателя, испытывает определенные затруднения в интерпретации полученных выводов;

– *6 баллов*: задание выполнено 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 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**

### **9.6.1 Примерные контрольные задания для проведения текущего контроля успеваемости**

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

1. Что предполагает реализация операционной функции организации?
2. Что включает в себя стратегическая функция операционного менеджмента?
3. Задачи финансовой функции организации.
4. Что такое треугольник сервиса?
5. Стратегия оказания услуг.
6. Классификация организаций сферы обслуживания
7. Классификация операций по основным функциональным подсистемам.
8. Классификация операций в зависимости от стадии изготовления продукции и по типу производства.
9. Классификация операций по признакам выполнения и в зависимости от сложности
10. Классификация операций по временному параметру и степени автоматизации.
11. Определение и примеры главной операционной функции организации.
12. Типовые элементы бизнес-процесса.
13. Место операционной стратегии в корпоративной стратегии организации.
14. Общая характеристика операционной стратегии.
15. Влияние фактора времени на иные приоритеты операционной стратегии.
16. Содержание понятия «гибкость операционной системы».
17. Цена и доступность продукции и услуг.
18. Жизненный цикл товара.
19. Действия при уравнивании сфер производства и услуг.
20. Корпоративные информационные системы их назначение.
21. Основные и вспомогательные бизнес-процессы в авиакомпании.
22. Система сервиса при создании авиатранспортной услуги.
23. Договорные отношения при организации продажи авиабилетов.
24. Роль ТКП и BSP в организации продажи авиаперевозок.

25. Маркетинговая система управления коммерческой деятельностью авиакомпании.
26. Слагаемые коммерческой политики авиакомпании.
27. Структура ресурсов авиакомпании.
28. Определение конъюнктуры рынка воздушных перевозок.
29. Основные и вспомогательные бизнес-процессы в аэропорту.
30. Формирование сервисной составляющей услуг аэропорта.
31. Авиационная деятельность аэропорта формирование дохода от этого вида деятельности.
32. Неавиационная деятельность аэропорта формирование дохода от этого вида деятельности.
33. Состав стандартного соглашения о наземном обслуживании.
34. Раскройте понятие «ground handling»

### **Варианты контрольных работ**

*Варианты контрольных работ включают в себя варианты тестов, учебных заданий (задач) и темы докладов.*

#### **Перечень тем для докладов**

1. Важность финансовой функции.
2. С каким видом ресурсов связана финансовая функция организации.
3. Возможности влияния на негативные особенности услуг.
4. Проявление свойств услуг в гражданской авиации.
5. Принципиальные отличия, используемые при классификации.
6. Возможные альтернативы классификации операций
7. Общая схема бизнес-процессов в системе воздушного транспорта.
8. Порядок формирования управляющего воздействия в системе воздушного транспорта
9. Внешние факторы в системе PEST-анализа
10. Внешние факторы, влияющие на формирование маршрутной сети авиакомпании.
11. Побудительные мотивы для открытия новой воздушной линии
12. Возможные ограничения, способные изменить выбор операционной стратегии.
13. Виды тарифов, используемые авиакомпаниями.
14. Понятие эластичности спроса
15. Факторы, определяющие качество авиатранспортной услуги.
16. Пропускная способность аэропорта, элементы для её расчета.
17. Отличие ограничений в пропускной способности на вылет и прибытие.
18. DCS – системы, их назначения и разновидности.
19. Документы, регламентирующие порядок запроса слотов
20. Форма телеграммы-запроса слота

21. Электронные услуги, применяемые в обслуживании пассажиров.
22. Форма суточного плана аэропорта и отличия формы плана по службам аэропорта.
23. Документы, регламентирующие расчет пропускной способности аэропорта.
24. Назначение центра управления полетами в авиакомпании
25. Виды рейсов в зависимости от маршрутной принадлежности.
26. Особенности обслуживания воздушных судов в зависимости от их типа.
27. Конкретизация видов ресурсов применительно к авиакомпании.
28. Принципы оптимизации сетевого графика.
29. Возможности табличного процессора при составлении и оптимизации сетевого графика.
30. Ресурсная база для операционной деятельности аэропорта.
31. Ограничения и зависимости их представление в диаграмме Ганта.
32. Возможности табличного процессора при построении диаграммы Ганта.
33. Общие правила и требования международных норм при выполнении полетов в гражданской авиации.
34. Понятие сбойной ситуации
35. Принципы построения временного расписания движения воздушных судов при сбойной ситуации.

### **Содержание тестов для текущего контроля**

Вопрос 1.

Различают следующие функции организации:

- 1) маркетинговая;
- 2) производственная;
- 3) финансовая;
- 4) сбытовая;
- 5) операционная;

Вопрос 2.

Различают следующие функции организации:

- 1) оперативные;
- 2) многомерные;
- 3) ретроспективные;
- 4) тактические;
- 5) стратегические;

Вопрос 3.

По признакам выполнения управленческие операции подразделяются на:

- 1) государственные управленческие операции;
- 2) выполняемые субъектом управления;
- 3) директивные;
- 4) выполняемые объектом управления;

Вопрос 4.

По сложности и количеству выполняемых действий управленческие операции подразделяются на:

- 1) мегасистемные;
- 2) простые;
- 3) метасистемные;
- 4) сложные;
- 5) производственные;

Вопрос 5.

Управленческие операции классифицируются по:

- 1) важности стоящих задач;
- 2) основным функциональным областям;
- 3) условиям выполнения;

Вопрос 6.

Управленческие операции классифицируются по:

- 1) временному параметру;
- 2) степени важности для экономики;
- 3) степени автоматизации;

Вопрос 7.

Управленческие операции классифицируются по:

- 1) сложности и количеству выполняемых действий;
- 2) типу производства;
- 3) принадлежности к отрасли;

Вопрос 8.

Главная операционная функция организации это:

- 1) видение перспектив организации;
- 2) реализация миссии организации;
- 3) то, на чем сосредоточена деятельность организации;

Вопрос 9.

Операционная система организации НЕ содержит в своем составе:

- 1) обеспечивающей подсистемы;
- 2) маркетинговой подсистемы;
- 3) перерабатывающей подсистемы;
- 4) сбытовой подсистемы;
- 5) управляющей подсистемы;

Вопрос 10.

В рамках операционной системы бизнес-процессы организации классифицируются по следующим группам:

- 1) логистические;
- 2) основные;
- 3) нормотворческие;
- 4) управляющие;
- 5) обеспечивающие;

Вопрос 11.

Выбор главной операционной функции может быть сделан на основе:

- 1) наличия выраженной цели организации, приносящей устойчивый доход;
- 2) наличия сформулированной миссии организации;
- 3) стратегического видения значимости коммерчески невыгодной в настоящее время цели организации;

Вопрос 12.

Операционная система включает в себя следующие составляющие:

- 1) элементы процесса труда;
- 2) готовая продукция;
- 3) технология;
- 4) инфраструктура;
- 5) финансы;

Вопрос 13.

Внутренние факторы, воздействующие на операционную стратегию:

- 1) местоположения организации;
- 2) финансовые факторы;
- 3) технологические факторы;
- 4) экономические факторы;

Вопрос 14.

Внешние факторы, воздействующие на операционную стратегию:

- 1) факторы конкуренции;
- 2) рыночные факторы;
- 3) финансовые факторы;
- 4) экономические факторы;
- 5) производственные мощности;

Вопрос 15.

Приоритеты операционных стратегий:

- 1) развитие качества продукции и услуг;
- 2) развитие гибкости операционной системы;
- 3) увеличение доли рынка;
- 4) минимизация затрат;

Вопрос 16.

Классификация производственной мощности по видам предусматривает наличие следующих мощностей:

- 1) проектная;
- 2) плановая;
- 3) перспективная;
- 4) текущая;
- 5) резервная;

Вопрос 17.

Жизненный цикл товара содержит:

- 1) 4 основных этапа;
- 2) 3 основных этапа
- 3) 6 основных этапов

Вопрос 18.

Различают следующие типы производств

- 1) уникальное
- 2) единичное;
- 3) типовое
- 4) серийное;
- 5) индивидуальное
- 6) поточное;

Вопрос 19.

Что из нижеперечисленного НЕ влияет на обеспечение доступности продукции или услуг:

- 1) номенклатура и ассортимент;
- 2) качество продукции и услуг;
- 3) объем рынка продукции и услуг;
- 4) размещение производственных мощностей;
- 5) объем производства;

Вопрос 20.

Какие факторы формируют ожидаемую услугу:

- 1) опыт;
- 2) конъюнктура рынка;
- 3) молва;
- 4) каналы сбыта;
- 5) потребности;
- 6) реклама;

Вопрос 21.

Что определяет полную стоимость авиабилета:

- 1) тариф;
- 2) топливный сбор;
- 3) страховка
- 4) таксы;
- 5) агентские сборы;

Вопрос 22.

Виды авиационных тарифов:

- 1) рекламные;
- 2) опубликованные;
- 3) экскурсионные;
- 4) нормальные;
- 5) специальные;

Вопрос 23.

Пенсионный тариф относится к группе

- 1) опубликованных тарифов;
- 2) нормальных тарифов;
- 3) специальных тарифов;

Вопрос 24.

Экскрсионный тариф относится к группе

- 1) специальных тарифов;
- 2) нормальных тарифов;
- 3) конфиденциальных тарифов;
- 4) опубликованных тарифов;

Вопрос 25.

Условие применения тарифа «refund» – это:

- 1) возможность оформления перевозки с открытой датой;
- 2) правила перехода к более высокому тарифу;
- 3) правила изменения даты вылета на обратном пути;
- 4) правила полного или частичного возврата стоимости авиаби-

лета;

Вопрос 26.

Условие применения тарифа «upgrade» – это:

- 1) правила изменения даты вылета на обратном пути;
- 2) правила полного или частичного возврата стоимости авиаби-

лета;

- 3) правила перехода к более высокому тарифу;

- 4) возможность оформления перевозки с открытой датой;

Вопрос 27.

Структура соглашения АНМ 801 состоит из:

- 1) 3 основных документов;
- 2) 5 основных документов;
- 3) 4 основных документов;

Вопрос 28.

Основное соглашение стандартного договора на наземное обслуживание состоит из:

- 1) 11 статей;
- 2) 9 статей;
- 3) 12 статей;

Вопрос 29.

Приложение «А» - наземное обслуживание состоит из:

- 1) 10 разделов;
- 2) 8 разделов;

3) 5 разделов;

Вопрос 30.

Приложение «В» местоположение, согласование услуги и тарифы состоит из:

1) 11 параграфов;

2) 8 параграфов;

3) 5 параграфов;

Вопрос 31.

Форма технического обслуживания «daily check» выполняется:

1) один раз в неделю;

2) перед каждым вылетом воздушного судна;

3) ежедневно;

Вопрос 32.

Какая форма технического обслуживания выполняется при налете воздушным судном 500 часов

1) B-check;

2) C-check;

3) A-check;

Вопрос 33.

Какой документ регламентирует допуск к выполнению наземного обслуживания воздушных судов в аэропортах РФ

1) никакой;

2) приказ ФАС от 30.10.98 г. №342;

3) ФАП «Сертификационные требования к организациям, осуществляющим деятельность по организационному обеспечению полетов воздушных судов (ОООП)»;

Вопрос 34.

Задачи хендлинговой компании:

1) организации комплексного наземного обслуживания авиаперевозчиков и сопутствующих услуг в аэропортовом комплексе;

2) повышения качества оказываемых аэропортовых услуг и доведения их до уровня мировых стандартов;

3) работы в качестве агента, производящего реализацию всего комплекса аэропортовых услуг;

Вопрос 35.

Существуют следующие виды хендлинга

1) аэропортовый;

2) внеаэропортовый;

3) гостиничный;

4) аэровокзальный;

Вопрос 36.

Какой из видов технического обслуживания воздушных судов наиболее трудоемкий:

1) A-check;

2) B-check;



3) D-check;

4) C-check;

Вопрос 37.

Какой из видов оперативного технического обслуживания наиболее продолжительный:

1) Transit check;

2) Daily check;

3) Weekly check;

Вопрос 38.

Что такое плановый период при подготовке расписания:

1) период подачи заявок на выполнение рейсов;

2) период подготовки заявок на выполнение рейсов;

3) период, в который осуществляются процедуры формирования, утверждения и опубликования расписания;

Вопрос 39.

Что такое оперативный период при подготовке расписания:

1) период осуществляются процедуры формирования, утверждения и опубликования расписания;

2) период окончательного формирования расписания;

3) период осуществляется изменение (корректировка) расписания;

Вопрос 40.

Когда начинается действие летнего и зимнего сезона расписания

1) летний с 1 апреля по 30 сентября;

2) зимний с 1 сентября по 28 февраля;

3) летний – последнее воскресенье марта и оканчивается в субботу перед последним воскресеньем октября;

4) зимний – последнее воскресенье октября и оканчивается в субботу перед последним воскресеньем марта;

5) зимний – с 1 сентября;

6) летний – с 1 марта.

### **Задание, используемое в рамках метода развивающей кооперации**

В рамках метода развивающейся кооперации, реализуемого в темах 2, 3, 4, 7, 8 может использоваться сквозная проблемная ситуация: управления операционной деятельностью авиапредприятия

В рабочих группах:

- проектируется механизм управления неудовлетворенным спросом с использованием расчетного массива, определяющего функциональную задачу (тема 2);

- разрабатывается тактика управления тарифами для достижения рентабельности рейсов по всем предложенным направлениям с использованием расчетного массива (тема 3);

- отрабатывается навык составления служебных телеграмм запроса слотов (тема 4);
- разрабатывается суточный план полетов для авиакомпании и аэропорта в интерактивной вычислительной среде (тема 7);
- формируется суточный план полетов аэропорта в условиях сбойной ситуации (тема 8).

Каждая рабочая группа презентует обоснованные решения поставленных задач.

## **9.6.2 Контрольные вопросы промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

### **Перечень вопросов**

1. Что предполагает реализация операционной функции организации?
2. Что включает в себя стратегическая функция операционного менеджмента?
3. Классификация организаций сферы обслуживания
4. Матрица характеристик сервисных организаций в зависимости от предоставляемых услуг.
5. Классификация операций по признакам выполнения и в зависимости от сложности
6. Классификация операций по временному параметру и степени автоматизации.
7. Определение и примеры главной операционной функции организации.
8. Типовые элементы бизнес-процесса.
9. Место операционной стратегии в корпоративной стратегии организации.
10. Общая характеристика операционной стратегии.
11. Содержание понятия «гибкость операционной системы».
12. Качество как приоритет операционной стратегии.
13. Жизненный цикл товара.
14. Действия при уравнивании сфер производства и услуг.
15. Корпоративные информационные системы их назначение.
16. Производственно-сбытовая модель поставки авиатранспортных услуг.
17. Основные и вспомогательные бизнес-процессы в системе воздушного транспорта.
18. Факторы, влияющие на формирование спроса на авиаперевозки.
19. Дистрибутивные сети и их назначение.
20. Качество бизнес-процессов, продукции и услуг.
21. Цена и доступность продукции и услуг
22. Предназначение корпоративной информационной системы «Авиакомпания».

23. Предназначение корпоративной информационной системы «Аэропорт».
24. Предназначение корпоративной информационной системы «ТАВС».
25. Предназначение корпоративной информационной системы «Авиа -топливный оператор».
26. Основные и вспомогательные бизнес-процессы в авиакомпании.
27. Система сервиса при создании авиатранспортной услуги.
28. Договорные отношения при организации продажи авиабилетов.
29. Роль ТКП и BSP в организации продажи авиаперевозок.
30. Неудовлетворенный спрос, возможности влияния на его величину.
31. Основные документы, регламентирующие летную деятельность.
32. Общее содержание документа ИКАО Doc 8168 OPS/611 «Производство полетов воздушных судов» (том 1 Правила производства полетов).
33. Общее содержание Федеральных авиационных правил «Подготовка и выполнение полетов в гражданской авиации Российской Федерации»
34. Маркетинговая система управления коммерческой деятельностью авиакомпании.
35. Слагаемые коммерческой политики авиакомпании.
36. Организация чартерных авиаперевозок.
37. Структура ресурсов авиакомпании.
38. Определение конъюнктуры рынка воздушных перевозок.
39. Что такое PEST-анализ его составляющие.
40. Алгоритм оставления суточного плана авиакомпании, возможные ограничения.
41. Общий вид графика оборота воздушных судов, факторы, учитываемые при составлении
42. Основные и вспомогательные бизнес-процессы в аэропорту.
43. Формирование сервисной составляющей услуг аэропорта.
44. Внешние и внутренние факторы, воздействующие на операционную стратегию аэропорта.
45. Основные положения приказа №63 от 24.02.2011 «Об утверждении Методики расчета технической возможности аэропортов и Порядка применения методики расчета технической возможности аэропортов»
46. Требования к операторам аэродромов (раскрыть на основании соответствующих федеральных правил).
47. Авиационная деятельность аэропорта формирование доходов от этого вида деятельности.

48. Неавиационная деятельность аэропорта формирование доходов от этого вида деятельности.

49. Обеспечение качества аэропортовых услуг.

50. Регулярность полетов, документы, регламентирующие порядок расчета и расчет регулярности полетов.

51. Порядок предоставления слотов авиакомпаниям общие положения и требования на основе регламентирующих документов.

52. Состав стандартного соглашения о наземном обслуживании.

53. Раскройте понятие «ground handling»

54. Сетевое планирование, элементы сетевого графика.

55. Диаграмма Ганта – применение в технологическом обеспечении обслуживания ВС.

56. Форма суточного плана аэропорта для диспетчера оперативной смены.

57. Обслуживание пассажиров при сбойной ситуации в аэропорту

58. Организация выпуска рейсов при сбойной ситуации в аэропорту.

### **Типовые расчетные задачи для проведения промежуточной аттестации в форме экзамена**

1. Рассчитать необходимый объем заправки топливом воздушного судна на основе имеющихся данных:

- длина воздушной трассы;
- крейсерская скорость воздушного судна;
- часовой расход топлива.

2. Рассчитать предельную коммерческую загрузку воздушного судна на основе имеющихся данных:

- максимальный взлетный вес воздушного судна;
- вес конструкции воздушного судна;
- вес технической аптечки;
- вес бортового питания;
- длина воздушной трассы;
- крейсерская скорость воздушного судна;
- часовой расход топлива.

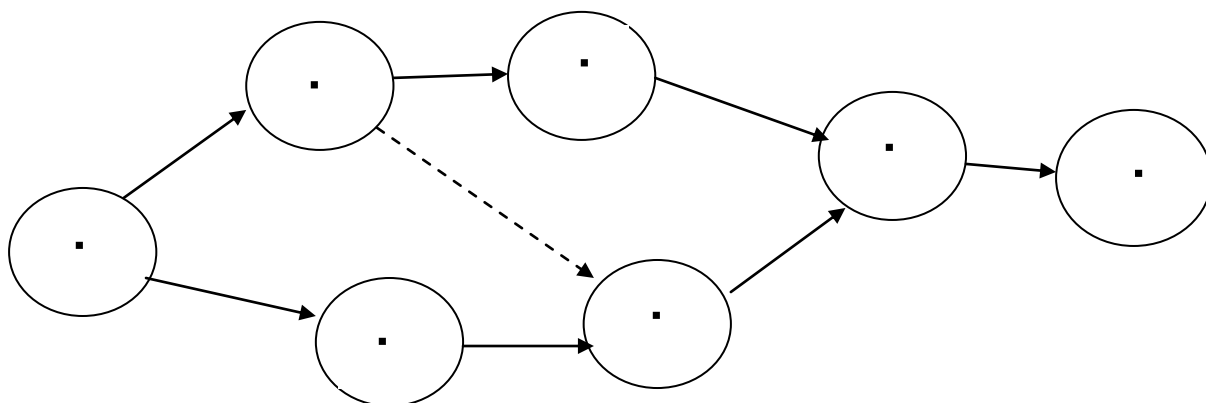
3. Рассчитать «свободный тоннаж» коммерческой загрузки воздушного судна (зимой/летом) на основе имеющихся данных:

- максимальный взлетный вес воздушного судна;
- вес конструкции воздушного судна;
- вес технической аптечки;
- вес бортового питания;
- размер заправки топливом,
- вес багажа;
- количество пассажиров.

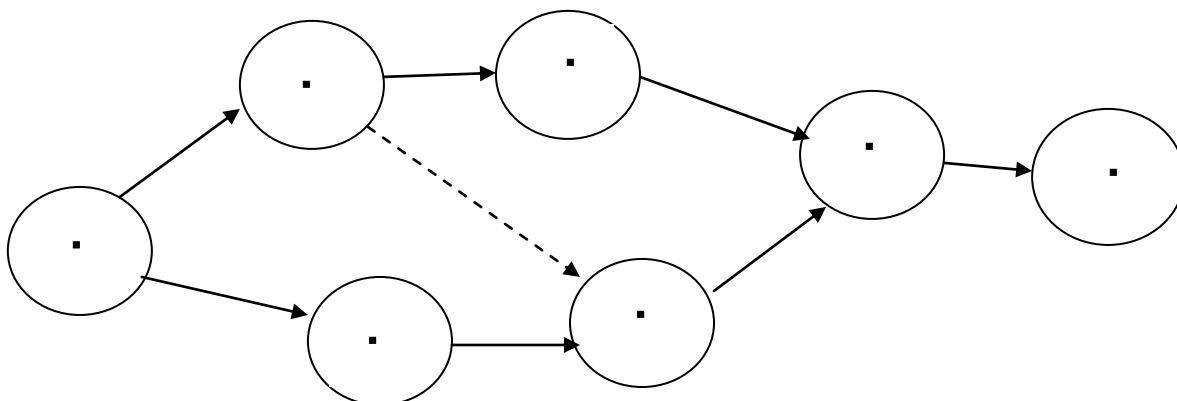
4. Рассчитать регулярность выполнения полетов (%) на основе имеющихся данных:

- количество рейсов, выполненных по расписанию;
- количество задержанных рейсов.

5. Рассчитать параметры событий сетевого графика начертить критический путь по представленной топологии, и известным параметрам работ.



6. Определить длину критического пути сетевого график по топологии, и известным параметрам работ.



7. Тариф на перевозку по воздушной линии на предыдущей неделе составлял 3500 рублей, количество проданных билетов за неделю равнялось 220, на текущей неделе тариф увеличился до 3800 рублей спрос на перевозку составил 190 пассажиров. Определить коэффициент эластичности спроса

8. Известен коэффициент эластичности проса равный (-1,59) при этом коэффициенте цена на перевозку увеличилась на 9%, рассчитать на сколько процентов изменился спрос.

9. Выполненный пассажирокилометраж составляет – 15 000 000 п.км., средняя длина воздушной линии 1500 км., рассчитать количество перевезенных пассажиров.

10. Выполненный пассажирооборот на один рейс составляет 150 000 п.км., расходы на рейс 600 000 рублей, рассчитать расходную ставку на рейс.

## **10. Методические рекомендации для студентов по освоению дисциплины**

Изучение дисциплины «Операционный менеджмент авиапредприятий» обучающимися организуется в виде лекций, практических занятий и самостоятельной работы. Продолжительность изучения дисциплины – один семестр. Уровень и качество знаний обучающихся оцениваются по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде зачет и экзамена.

Лекция – основная форма систематического, последовательного устного изложения учебного материала. Чтение лекций, как правило, осуществляется наиболее профессионально подготовленными преподавателями университета. Основными задачами лекций являются:

- ознакомление обучающихся с целями, задачами и структурой изучаемой дисциплины, ее местом в системе наук и связями с другими дисциплинами;

- краткое, но, по существу, изложение комплекса основных научных понятий, подходов, методов, принципов данной дисциплины;

- краткое изложение наиболее существенных положений, раскрытие особенно сложных, актуальных вопросов, освещение дискуссионных проблем;

- определение перспективных направлений дальнейшего развития научного знания в данной области социально-экономической деятельности.

Лекции мотивируют обучающегося на самостоятельный поиск и изучение научной и специальной литературы и других источников по темам дисциплины, ориентируют на выявление, формулирование и исследование наиболее актуальных вопросов и проблем, на комплексный анализ социально-экономических явлений и процессов, на активизацию творческого начала в изучении дисциплины.

В ходе изучения дисциплины «Операционный менеджмент авиапредприятий» проводятся как традиционные лекции, в ходе которых используются преимущественно разъяснение, иллюстрация, описание, приведение примеров, так и проблемные, характеризующиеся всесторонним анализом явлений, научным поиском истины. Проблемная лекция опирается на логику последовательно моделируемых проблемных ситуаций путем постановки проблемных вопросов или предъявления проблемных задач. Проблемная ситуация – это сложная, противоречивая обстановка, создаваемая путем постановки про-

блемных вопросов (вводных), требующая активной познавательной деятельности обучающихся для ее правильной оценки и разрешения. Проблемный вопрос содержит в себе диалектическое противоречие и требует для разрешения не воспроизведения известных знаний, а размышления, сравнения, поиска, приобретения новых знаний или применения, полученных ранее.

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). 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. Также для записи текста лекции можно воспользоваться ноутбуком, или планшетом. 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. Бывает, что материал не успели записать. Тогда также необходимо сделать соответствующие пометки в тексте, чтобы не забыть, в дальнейшем, восполнить эту информацию.

Качественно сделанный конспект лекций поможет обучающимся в процессе самостоятельной работы, подготовке к практическим занятиям, выполнении домашних заданий, при подготовке к сдаче зачета и экзамена.

Практические занятия по дисциплине «Операционный менеджмент авиапредприятий» проводятся в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель практических занятий – закрепить теоретические знания, полученные студентами на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические умения и навыки, описанные в п. 3.

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 цель и задачи занятия и обращает внимание обучающихся на наиболее сложные вопросы, относящиеся к изучаемой теме.

В рамках практического занятия обучающиеся обсуждают доклады и дискуссионные вопросы, решают задачи и кейсы самостоятельно или при помощи преподавателя, а также выполняют тесты. Преподаватель, как правило, выступает в роли консультанта при решении задач и кейсов, осуществляет контроль полученных обучающимися результатов.

На усмотрение преподавателя (или по желанию обучающегося) к доске во время практического занятия может быть приглашен обучающийся для объяснения решения задачи, кейса, доклада по вопросам темы. По итогам практического занятия преподаватель может выставлять в журнал группы полученные обучающимися баллы. В рамках практического занятия могут быть проведены: контрольный опрос, сплошное или выборочное тестирование, проверочная работа и т. п.

Отсутствие обучающихся на занятиях или их неактивное участие на них может быть компенсировано самостоятельным выполнением дополнительных заданий и представлением их на проверку преподавателю, выставлением оценки.

В современных условиях перед обучающимися 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 (стандарты, учебные планы) 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.

Целью самостоятельной работы обучающихся при изучении учебной дисциплины «Операционный менеджмент авиапредприятий» является выработка ими навыков работы с нормативно-правовыми актами, научной и учебной литературой, другими источниками, материалами экономической и управленческой практики, а также развитие у обучающихся устойчивых способностей к самостоятельному изучению и обработке полученной информации.

В процессе самостоятельной работы обучающийся должен воспринимать, осмысливать и углублять получаемую информацию, решать практические задачи, анализировать ситуации, подготавливать



доклады, выполнять домашние задания, овладевать профессионально необходимыми навыками. Самостоятельная работа обучающегося весьма многообразна и содержательна. Она включает следующие виды занятий:

- самостоятельный подбор, изучение, конспектирование, анализ учебно-методической и научной литературы, периодических научных изданий, нормативно-правовых документов, статистической информации, учетно-отчетной информации, содержащейся в документах организаций;

- индивидуальная творческая работа по осмыслению собранной информации, проведению сравнительного анализа и синтеза материалов, полученных из разных источников, интерпретации информации, подготовки к устным опросам и докладам;

- завершающий этап самостоятельной работы – подготовка к сдаче зачета по дисциплине, предполагающая интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении учебной дисциплины знаний.

В процессе изучения дисциплины «Операционный менеджмент авиапредприятий» важно постоянно пополнять и расширять свои знания. Изучение рекомендованной литературы и других источников информации является важной составной частью восприятия и усвоения новых знаний. Кроме того, необходимо отметить, что, в определенном смысле, качественный уровень всей самостоятельной работы обучающегося определяется уровнем самоконтроля.

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.03 «Управление персоналом»

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 20 «Менеджмента» «16» 05 2021 года, протокол № 8

Разработчик  
к.т.н. Жуков В.Е.



Заведующий кафедрой № 20  
д.т.н., доцент



Маслаков В.П.

Программа согласована.  
Руководитель ОПОП ВО  
к.э.н., доцент



Иванова М. О.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методического совета Университета «16» 06 2021 года, протокол № 7.