

Т. Н. Кошелева, А. В. Бирюкова, А. Б. Вакеев

## **ГОСУДАРСТВЕННАЯ ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**  
по подготовке к государственному экзамену и выполнению выпускной квалификационной  
работы

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ**

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

Санкт-Петербург  
2022

**ББК 65.20**  
**УДК 658.6**

Кошелева Т. Н., Бирюкова А. В., Вакеев А. Б. **Государственная итоговая аттестация** (Методические рекомендации по подготовке к государственному экзамену и выполнению выпускной квалификационной работы): учебно-методическое пособие/ Университет ГА. - СПб.: Издательство "НИЦ АРТ", 2022. – 30 с.

Подготовлены в соответствии с программой государственной итоговой аттестации (объём 324 часа) и требованиями ФГОС ВО для студентов по направлению обучения «Сервис», профиль «Сервис в сфере транспорта» для очного и заочного обучения. Содержат общие методические рекомендации, содержание государственного экзамена, примерный перечень вопросов и типовые контрольные задания к государственному экзамену, примерный перечень тем выпускных квалификационных работ, общие требования к выпускной квалификационной работе, правила оформления выпускных квалификационных работ, список литературы.

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

Рецензенты:

М. Н. Майор - канд. филос. наук, доц.

О. В. Бургонов – д.э.н., профессор

Кошелева Т.Н., Бирюкова А.В., Вакеев А.Б., 2022  
© Издательство НИЦ АРТ, 2022

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение .....	4
1. Общие методические рекомендации .....	4
2. Содержание государственного экзамена, примерный перечень вопросов и типовые контрольные задания к государственному экзамену .....	8
3. Примерный перечень тем выпускных квалификационных работ .....	20
4. Общие требования к выпускной квалификационной работе .....	23
5. Правила оформления выпускных квалификационных работ .....	23
Заключение .....	26
Список литературы .....	27

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

## **1. ОБЩИЕ МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ГОСУДАРСТВЕННОМУ ЭКЗАМЕНУ И ВЫПОЛНЕНИЮ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ**

### **Цели и задачи государственной итоговой аттестации**

Целью государственной итоговой аттестации является определение соответствия результатов освоения обучающимися основной профессиональной образовательной, соответствующей требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (уровень высшего образования – бакалавриат), профилю «Сервис в сфере транспорта».

Типы задач профессиональной деятельности, к которым готовятся выпускники, освоившие программу бакалавриата: сервисная деятельность; организационно-управленческая деятельность.

Задачами государственной итоговой аттестации являются:

1 Проверка результатов освоения образовательной программы – уровня сформированности компетенций выпускников, установленных федеральным государственным образовательным стандартом по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (уровень – бакалавриат), профилю «Сервис в сфере транспорта», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08 июня 2017 г. № 514.

Процесс освоения государственной итоговой аттестации направлен на формирование следующих компетенций:

*общекультурных компетенций (УК):*

#### **Системное и критическое мышление**

– Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач (УК-1);

ИД<sup>1</sup><sub>УК-1</sub> Владеет методами поиска, критического анализа и синтеза информации;

ИД<sup>2</sup><sub>УК-1</sub> Владеет механизмом системного подхода для решения поставленных задач;

ИД<sup>3</sup><sub>УК-1</sub> Владеет навыками применения системного подхода для решения поставленных задач;

#### **Разработка и реализация проектов**

– Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений (УК-2);

ИД<sup>1</sup><sub>УК-2</sub> Владеет методами определения круга задач в рамках поставленной цели;

ИД<sup>2</sup><sub>УК-2</sub> Умеет выбирать оптимальные способы решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений;

ИД<sup>3</sup><sub>УК-2</sub> Владеет алгоритмом выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений;

#### **Командная работа и лидерство**

– Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3);

ИД<sup>1</sup><sub>УК-3</sub> Владеет методами осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде;

ИД<sup>2</sup><sub>УК-3</sub> Умеет определять и реализовывать свою роль в команде;

ИД<sup>3</sup><sub>УК-3</sub> Владеть навыками обеспечения социального взаимодействия;

### ***Коммуникация***

– Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) (УК-4);

ИД<sup>1</sup><sub>УК-4</sub> Владеет методами осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах;

ИД<sup>2</sup><sub>УК-4</sub> Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации;

ИД<sup>3</sup><sub>УК-4</sub> Владеет навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах);

### ***Межкультурное взаимодействие***

– Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах (УК-5);

ИД<sup>1</sup><sub>УК-5</sub> Владеет методами восприятия межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах;

ИД<sup>2</sup><sub>УК-5</sub> Умеет применять особенности межкультурного разнообразия общества;

ИД<sup>3</sup><sub>УК-5</sub> Владеет навыками решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества;

### ***Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение)***

– Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни (УК-6);

ИД<sup>1</sup><sub>УК-6</sub> Владеет методами управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни;

ИД<sup>2</sup><sub>УК-6</sub> Умеет управлять своим временем, формировать траекторию саморазвития;

ИД<sup>3</sup><sub>УК-6</sub> Владеет навыками реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования;

### ***Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение)***

– Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности (УК-7);

ИД<sup>1</sup><sub>УК-7</sub> Владеет методами поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности;

ИД<sup>2</sup><sub>УК-7</sub> Умеет поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности;

ИД<sup>3</sup><sub>УК-7</sub> Владеет навыками поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности;

### ***Безопасность жизнедеятельности***

– Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов (УК-8);

ИД<sup>1</sup><sub>УК-8</sub> Владеет методами создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций;

ИД<sup>2</sup><sub>УК-8</sub> Умеет создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций на транспорте;

ИД<sup>3</sup><sub>УК-8</sub> Владеет навыками создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций;

### ***Экономическая культура, в том числе финансовая грамотность***

- Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности (УК-9);

ИД<sup>1</sup><sub>УК-10</sub> Владеет основами экономической и финансовой грамотности, понимает сущность рациональной организации хозяйственной деятельности в современном обществе

ИД<sup>2</sup><sub>УК-9</sub> Экономически обосновывает принятые решения, в том числе в профессиональной деятельности

### ***Гражданская позиция***

- Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению (УК-10);

ИД<sup>1</sup><sub>УК-10</sub> Оценивает серьезность порождаемых коррупцией проблем и угроз для стабильности и безопасности современного общества

ИД<sup>2</sup><sub>УК-10</sub> Понимает сущность государственной антикоррупционной политики, в том числе в отраслевой сфере

*общепрофессиональных компетенций (ОПК):*

### ***Технологии***

– Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса (ОПК-1);

ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-1</sub> Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса;

ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-1</sub> Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации;

ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-1</sub> Знает и умеет использовать технологические новации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности;

#### **Управление**

– Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью (ОПК-2);

ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-2</sub> Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности;

ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-2</sub> Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности;

ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-2</sub> Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности;

#### **Качество**

– Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности (ОПК-3);

ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-3</sub> Организует оценку качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий;

ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-3</sub> Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами;

ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-3</sub> Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством;

#### **Маркетинг**

– Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов (ОПК-4);

ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-4</sub> Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов;

ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-4</sub> Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий;

ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-4</sub> Формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг;

#### **Экономика**

– Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности (ОПК-5);

ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-5</sub> Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий сервиса;

ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-5</sub> Принимает экономически обоснованные управленческие решения;

ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-5</sub> Обеспечивает экономическую эффективность сервисной деятельности предприятия;

#### **Право**

– Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса (ОПК-6);

ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-6</sub> Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной сфере;

ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-6</sub> Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг;

ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-6</sub> Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями;

#### **Безопасность обслуживания**

– Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности (ОПК-7);

ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-7</sub> Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности;

ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-7</sub> Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности;

#### **Информационно-коммуникационные технологии для профессиональной деятельности**

- Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности (ОПК-8);

ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-8</sub> Понимает сущность и принципы работы современных информационных технологий;

ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-8</sub> Использует современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности;

*профессиональных компетенций (ПК):*

– Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм(ПК-1);

ИД<sup>1</sup><sub>ПК-1</sub> Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг;

ИД<sup>2</sup><sub>ПК-1</sub> Участвует в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм;

ИД<sup>3</sup><sub>ПК-1</sub> Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий;

– Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса с учетом запросов потребителей и с использованием клиентоориентированных технологий(ПК-2);

ИД<sup>1</sup><sub>ПК-2</sub> Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания;

ИД<sup>2</sup><sub>ПК-2</sub> Применяет методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта;

ИД<sup>3</sup><sub>ПК-2</sub> Участвует в организационно- управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в сфере транспорта;

– Способен к разработке технологии процесса сервиса, обеспечению формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей и организации процесса улучшения качества оказания транспортных услуг (ПК-3);

ИД<sup>1</sup><sub>ПК-3</sub> Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса, проводит переговоры с клиентами по претензионным случаям и определяет причины возникновения претензий;

ИД<sup>2</sup><sub>ПК-3</sub> Применяет методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства;

ИД<sup>3</sup><sub>ПК-3</sub> Учитывает требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса;

– Способен осуществлять организационное обеспечение процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, принимать решения об управлении туристско-рекреационными проектами, организации и управлении транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса (ПК-4);

ИД<sup>1</sup><sub>ПК-4</sub> Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, владеет методами организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, организует их выполнение;

ИД<sup>2</sup><sub>ПК-4</sub> Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имуществом аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте;

ИД<sup>3</sup><sub>ПК-4</sub> Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте;

– Способен организовывать и проводить маркетинговый анализ потребности в сервисных услугах при эксплуатации воздушных судов и объектов авиационной инфраструктуры, при организации, выполнении, обеспечении и обслуживании полетов воздушных судов, воздушных перевозок и авиационных работ (ПК-5);

ИД<sup>1</sup><sub>ПК-5</sub> Способен разрабатывать комплекс мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры;

ИД<sup>2</sup><sub>ПК-5</sub> Способен осуществлять организационное обслуживание авиационной инфраструктуры и организационное обеспечение процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна;

ИД<sup>3</sup><sub>ПК-5</sub> Способен организовывать и проводить маркетинговый анализ потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна;

– Способен разрабатывать комплекс мер по повышению эффективности деятельности структурного подразделения и организовывать процесс их реализации в рамках транспортного комплекса (ПК-6);

ИД<sup>1</sup><sub>ПК-6</sub> Осуществляет сбор актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях организации и проведения экспертизы и диагностики объектов предприятий сервиса;

ИД<sup>2</sup><sub>ПК-6</sub> Участвует в разработке системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения;

ИД<sup>3</sup><sub>ПК-6</sub> Участвует в организации и управлении имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте; участвует в определении показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в рамках транспортного комплекса.

2 Принятие решения по результатам государственной итоговой аттестации о присвоении квалификации «бакалавр» и выдачи документа о высшем образовании: диплома бакалавра.

#### **Форма государственной итоговой аттестации**

Государственная итоговая аттестация выпускников по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (уровень – бакалавриат), профилю «Сервис в сфере транспорта» проводится в форме:

- 1 государственного экзамена;
- 2 защиты выпускной квалификационной работы.

#### **Место государственной итоговой аттестации в структуре ОПОПВО**

Государственная итоговая аттестация в структуре ОПОП ВО относится к Блоку 3 (Государственная итоговая аттестация).

Государственная итоговая аттестация базируется как на результатах обучения всех дисциплин ОПОП ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», профилю «Сервис в сфере транспорта», основными из которых являются: «Сервисная деятельность на транспорте», «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне», «Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте», «Экономика предприятия сервиса», а также на результатах прохождения учебной (ознакомительной практики), производственной (сервисной), производственной(организационно-управленческой) и производственной (преддипломной) практик.

Государственная итоговая аттестация проводится в 8 семестре (очное обучение) и на 5 курсе (в 9 семестре) (заочное обучение).

## **2. СОДЕРЖАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА, ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ И ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ К ГОСУДАРСТВЕННОМУ ЭКЗАМЕНУ**

### **Содержание государственного экзамена**

Государственный экзамен проводится по следующим дисциплинам образовательной программы, результаты освоения которых имеют определяющее значение для профессиональной деятельности выпускников:

1. «Сервисная деятельность на транспорте»;
2. «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне»;
3. «Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте»
4. «Экономика предприятия сервиса».

### **Примерный перечень вопросов и типовые контрольные задания к государственному экзамену**

#### **Типовые контрольные задания**

##### **Дисциплина 1 Сервисная деятельность на транспорте**

1. Охарактеризуйте технологии сервисного обслуживания, предлагая новую структуру взаимоотношений с клиентом в процессе разрешения конфликтных ситуаций в процессе этапов формирования взаимоотношений с клиентом с учетом требований потребителя в сфере воздушного транспорта.

2. Охарактеризуйте сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями в сфере воздушного транспорта.

3. Охарактеризуйте основные психологические особенности потребителя в процессе сервисного обслуживания в сфере воздушного транспорта.

4. Охарактеризуйте этапы оказания услуг в контактной зоне с потребителем, этапы консультирования, этапы согласования виды, формы и процесса обслуживания в сфере воздушного транспорта.

5. Охарактеризуйте методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта

6. Охарактеризуйте методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса, проводит переговоры с клиентами по претензионным случаям и определяет причины возникновения претензий.

7. Охарактеризуйте методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания



потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства.

8. Охарактеризуйте механизм системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

9. Охарактеризуйте методы применения системного подхода для решения поставленных задач в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

10. Охарактеризуйте методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

11. Охарактеризуйте методы определения и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

12. Охарактеризуйте методы обеспечения социального взаимодействия в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

13. Охарактеризуйте методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

14. Охарактеризуйте методы применения особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

15. Охарактеризуйте методы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

16. Охарактеризуйте методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

17. Охарактеризуйте методы создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

18. Охарактеризуйте методы создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

19. Охарактеризуйте методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

20. Охарактеризуйте методы участия в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

21. Охарактеризуйте методы участия в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

22. Охарактеризуйте методы владения теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

23. Охарактеризуйте методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

24. Охарактеризуйте методы выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.

25. Охарактеризуйте механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и определения причин возникновения претензий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

26. Охарактеризуйте методы разработки и использования типовых технологических процессов.

27. Охарактеризуйте методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

28. Охарактеризуйте методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

29. Охарактеризуйте требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

30. Охарактеризуйте методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным

аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

31. Охарактеризуйте методы осуществления организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

32. Охарактеризуйте методы учёта требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса.

33. Охарактеризуйте методы поиска, критического анализа и синтеза информации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

#### **Дисциплина 2 Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне**

1. Охарактеризуйте качество уровня делового общения в процессе сервисного обслуживания клиентов: внимательность, учет интересов клиентов и т. д.

2. Охарактеризуйте основные стратегии межличностной коммуникации в процессе обслуживания потребителей на сервисных предприятиях транспортной сферы, в том числе на воздушном транспорте.

3. Охарактеризуйте основные правила работы в команде в процессе обслуживания потребителей на сервисных предприятиях с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в сфере сервисной деятельности транспортной сферы, в том числе на воздушном транспорте.

4. Охарактеризуйте основные психологические особенности потребителей в процессе разрешения конфликтных ситуаций на сервисных предприятиях транспортной сферы, в том числе на воздушном транспорте.

5. Охарактеризуйте этапы оказания консультационных услуг потребителям на сервисных предприятиях транспортной сферы, в том числе на воздушном транспорте.

6. Охарактеризуйте этапы разработки технологической новации в сфере организации сервиса в аэропорту на конкретном примере.

7. Охарактеризуйте этапы разработки технологии процесса сервиса с учетом требований потребителя в процессе организации сервиса в аэропорту на конкретном примере.

8. Охарактеризуйте этапы организации процесса сервиса и алгоритм выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя на конкретном примере.

9. Охарактеризуйте этапы исследования рынка, организации продажи и продвижение сервисных продуктов на сервисных предприятиях авиатранспорта.

10. Охарактеризуйте этапы организации безопасного обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

11. Охарактеризуйте этапы организации интернет-продвижения услуг организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями на основе применения законодательных актов и правовых норм в аэропорту и на воздушном судне.

12. Охарактеризуйте этапы разработки технологии обслуживания с учетом запросов потребителей и с использованием клиентоориентированных технологий в аэропорту на конкретном примере.

13. Охарактеризуйте этапы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей и соответствия стандартам качества на сервисных предприятиях авиатранспорта.

14. Охарактеризуйте этапы организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирования и мониторинга деятельности сервисной компании на конкретном примере.

15. Охарактеризуйте клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг.

16. Охарактеризуйте этапы механизма выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

17. Охарактеризуйте этапы выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

18. Охарактеризуйте этапы метода осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

19. Охарактеризуйте этапы механизма осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

20. Охарактеризуйте этапы механизма осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

21. Охарактеризуйте этапы механизма определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.
22. Охарактеризуйте этапы методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.
23. Охарактеризуйте этапы механизма осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.
24. Охарактеризуйте этапы механизма оценки качества оказания сервисных услуг на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне
25. Охарактеризуйте этапы методов продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.
26. Охарактеризуйте этапы механизма формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.
27. Охарактеризуйте этапы механизма осуществления поиска и применения необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной сфере в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.
28. Охарактеризуйте этапы механизма соблюдения законодательства Российской Федерации о предоставлении услуг в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.
29. Охарактеризуйте этапы механизма обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.
30. Охарактеризуйте этапы механизма соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.
31. Охарактеризуйте этапы механизма соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.
32. Охарактеризуйте этапы механизма разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.
33. Охарактеризуйте этапы механизма совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.
34. Охарактеризуйте этапы механизма выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса.
35. Охарактеризуйте этапы механизма проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям и методы определения причин возникновения претензий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.
36. Охарактеризуйте этапы методов разработки и использования типовых технологических процессов.
37. Охарактеризуйте этапы методов формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.
38. Охарактеризуйте этапы методов взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.
39. Охарактеризуйте этапы методов разработки комплекса мероприятий по соблюдению требований производственной дисциплины, по соблюдению правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.
40. Охарактеризуйте этапы механизма формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия.
41. Охарактеризуйте этапы механизма применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.
42. Охарактеризуйте этапы механизма организации их выполнения в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

43. Охарактеризуйте этапы методов выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

44. Охарактеризуйте этапы алгоритма принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

45. Охарактеризуйте этапы методов разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

46. Охарактеризуйте этапы механизма организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

47. Охарактеризуйте этапы механизма организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

48. Охарактеризуйте методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

49. Охарактеризуйте методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

50. Охарактеризуйте методы обеспечения солидарности в борьбе с терроризмом и проявлениями национальной нетерпимости на конкретном примере.

51. Охарактеризуйте методы обеспечения исторической, социальной и политической значимости победы Советского народа в Великой отечественной войне на конкретном примере.

52. Охарактеризуйте методы снижения негативного воздействия на здоровье алкогольной и наркотической зависимости на конкретном примере.

53. Охарактеризуйте механизм участия в спортивной, научно-исследовательской, природоохранной и культурно-массовой деятельности как одного из элементов проявления активной жизненной позиции на конкретном примере.

### **Дисциплина 3 Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте**

1. Охарактеризуйте этапы оценки экономической и технологической эффективности результатов деятельности предприятия сервисной деятельности на транспорте на конкретном примере.

2. Охарактеризуйте этапы разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя на транспорте.

3. Охарактеризуйте механизм организации сервисного процесса сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя на предприятиях сервиса на транспорте.

4. Охарактеризуйте механизм организации контактной зоны предприятия сервиса с учетом современных стандартов ведения сервисной деятельности и требований потребителя на транспорте.

5. Раскройте издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса на транспорте; охарактеризуйте этапы стратегического, среднесрочного и оперативно-календарного планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте с учетом изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.

6. Охарактеризуйте этапы осуществления контроля качества сервисных процессов на транспорте, уточните параметры технологических процессов и перечислите используемые ресурсы на транспорте.

7. Охарактеризуйте механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

8. Охарактеризуйте алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

9. Охарактеризуйте методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

10. Охарактеризуйте методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

11. Охарактеризуйте механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

12. Охарактеризуйте методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

13. Охарактеризуйте клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

14. Охарактеризуйте методы управления туристско-рекреационными проектами.

15. Охарактеризуйте методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

16. Охарактеризуйте основы организационно - управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

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

18. Охарактеризуйте механизм проведения переговоров с клиентами по претензионным случаям.

19. Охарактеризуйте методы определения причин возникновения претензий в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

20. Охарактеризуйте методы разработки и использования типовых технологических процессов.

21. Охарактеризуйте методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте.

22. Охарактеризуйте методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

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

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

25. Охарактеризуйте механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

26. Охарактеризуйте методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

27. Охарактеризуйте механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

28. Охарактеризуйте механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

29. Охарактеризуйте методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

30. Охарактеризуйте механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

31. Охарактеризуйте алгоритм применения системного подхода для решения поставленных задач в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

32. Охарактеризуйте методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

33. Охарактеризуйте методы определения и реализации своей роли в команде в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

34. Охарактеризуйте механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
35. Охарактеризуйте методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.
36. Охарактеризуйте механизм управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.
37. Охарактеризуйте механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.
38. Охарактеризуйте методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
39. Охарактеризуйте методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
40. Охарактеризуйте методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
41. Охарактеризуйте методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
42. Охарактеризуйте основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
43. Охарактеризуйте механизмы контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
44. Охарактеризуйте методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
45. Охарактеризуйте методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
46. Охарактеризуйте методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
47. Основные нормы права и нормативно-правовые акты в сфере сервиса.
48. Основные особенности российской правовой системы и российского законодательства в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
49. Правовые и этические нормы о предоставлении услуг в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
50. Основные нормативные требования к документообороту в сфере сервиса на транспорте в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
51. Методы обеспечения соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
52. Механизм соблюдения положения нормативно - правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.
53. Охарактеризуйте методы обеспечения солидарности в борьбе с терроризмом и проявлениями национальной нетерпимости на конкретном примере.
54. Охарактеризуйте методы обеспечения исторической, социальной и политической значимости победы Советского народа в Великой отечественной войне на конкретном примере.
55. Охарактеризуйте методы снижения негативного воздействия на здоровье алкогольной и наркотической зависимости на конкретном примере.

56. Охарактеризуйте механизм участия в спортивной, научно-исследовательской, природоохранной и культурно-массовой деятельности как одного из элементов проявления активной жизненной позиции на конкретном примере.

#### Дисциплина 4 Экономика предприятия сервиса

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

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

Определите общие постоянные, общие переменные и предельные издержки.

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

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

Q	1	2	3	4	5	6
МС	45	35	50	68	88	110

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

32. Охарактеризовать методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

33. Охарактеризовать методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

34. Охарактеризовать методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

35. Охарактеризовать методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.



36. Охарактеризовать методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

37. Охарактеризовать методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

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

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

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

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

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

43. Охарактеризуйте методы обеспечения солидарности в борьбе с терроризмом и проявлениями национальной нетерпимости на конкретном примере.

44. Охарактеризуйте методы обеспечения исторической, социальной и политической значимости победы Советского народа в Великой отечественной войне на конкретном примере.

45. Охарактеризуйте методы снижения негативного воздействия на здоровье алкогольной и наркотической зависимости на конкретном примере.

46. Охарактеризуйте механизм участия в спортивной, научно-исследовательской, природоохранной и культурно-массовой деятельности как одного из элементов проявления активной жизненной позиции на конкретном примере.

47. Охарактеризуйте основы экономической и финансовой грамотности, понимает сущность рациональной организации хозяйственной деятельности в современном обществе в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте на конкретном примере.

48. Охарактеризуйте методы экономического обоснования принятия решения, в том числе в профессиональной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте на конкретном примере.

49. Охарактеризовать принципы работы современных информационных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте на конкретном примере.

50. Охарактеризовать современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте на конкретном примере.

### **Примерный перечень вопросов**

#### **Дисциплина 1 Сервисная деятельность на транспорте**

1. Экономическая сущность сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

2. Этика в сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

3. Сфера услуг в советский период. Деловая этика и деловой этикет в сфере сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.

4. Классификация услуг на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

5. Понятие профессионального кодекса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

6. Профессиональный кодекс работника сферы сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

7. Индустрия сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

8. Психология сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

9. Государственное регулирование сервисной деятельности на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

10. Понятие имиджа предприятия. Имидж предприятия сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
11. Государство как субъект сервисной деятельности.
12. Информационная культура и уровни защиты информации на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
13. Формы обслуживания потребителей в сфере сервиса на транспорте, в том числе на воздушном транспорте.
14. Понятие и специфика контактной зоны на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
15. Жизненный цикл услуги и его учет в деятельности предприятия сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
16. Понятие качества услуг на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
17. Услуга и ее специфика как товара на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
18. Управление качеством на предприятиях сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
19. Предпродажный сервис на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
20. Общее управление предприятием сервиса на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта: функции и задачи.

## **Дисциплина 2 Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне**

1. Цель, задачи, объект и предмет курса, результаты обучения и формируемые компетенции, формы контроля знаний, умений и навыков обучающихся.
2. Основные понятия курса. Состояние современного авиарынка.
3. Современное состояние сферы услуг в России. Основные тенденции развития сферы сервиса на транспорте на современном этапе развития общества.
4. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.
5. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.
6. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.
7. Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.
8. Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.
9. Механизм определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.
10. Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.
11. Механизм осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.
12. Механизм оценки качества оказания сервисных услуг на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне
13. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.
14. Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.
15. Механизм осуществления поиска и применения необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной сфере в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.
16. Механизм соблюдения законодательства Российской Федерации о предоставлении услуг в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.
17. Механизм обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

18. Механизм разработки системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

19. Механизм совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

20. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне.

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

### **Дисциплина 3 Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте**

1. Современное состояние сферы услуг в России

2. Механизм функционирования предприятия сервиса на транспорте в условиях рыночной экономики.

3. Предприятие сервиса на транспорте как субъект и объект предпринимательской деятельности.

4. Классификация предприятий сервиса на транспорте.

5. Понятие, функции и особенности функционирования малых предприятий сервиса на транспорте в РФ.

6. Меры поддержки малого и среднего предпринимательства на транспорте в Российской Федерации.

7. Внешняя и внутренняя среда предприятия сервиса на транспорте.

8. Теоретические основы функционирования рыночной экономики. Сущность экономической и технологической эффективности результатов сервисной деятельности в сфере транспорта, способы их повышения.

9. Основы механизма разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в сфере транспорта.

10. Основные формы обслуживания и сервисные технологии.

11. Теоретические основы организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя, а также организации планирования деятельности предприятий сервиса на транспорте.

12. Основные принципы организации обслуживания в контактной зоне предприятия сервиса в сфере транспорта.

13. Понятие, состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры предприятия сервиса на транспорте.

14. Организация ремонтного хозяйства на предприятиях сервиса на транспорте.

15. Основные формы организации ремонта оборудования предприятия сервиса на транспорте.

16. Ремонтный цикл и межремонтный период на предприятиях сервиса на транспорте.

17. Организация инструментального и энергетического хозяйства на предприятиях сервиса на транспорте.

18. Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства на предприятиях сервиса на транспорте.

19. Организация транспортного хозяйства предприятия сферы сервиса на транспорте.

20. Цифровой мониторинг и управление состоянием транспортной инфраструктуры.

### **Дисциплина 4 Экономика предприятия сервиса**

1. Сфера сервиса как составная часть инфраструктуры рыночной экономики и сферы воздушного транспорта: сущность, задачи, функции.

2. Природа и сущность услуги, эволюция сферы сервиса в Российской Федерации и за рубежом.

3. Факторы, определяющие возрастание роли сервиса в сфере воздушного транспорта, виды сервиса.

4. Виды сервисного обслуживания в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

5. Общая характеристика услуг в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта и их роль в развитии экономики.

6. Услуга как товар, особенности и виды услуг в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, общероссийский классификатор услуг.

7. Механизм организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирования и мониторинга деятельности сервисного предприятия в сфере транспорта в процессе разработки бизнес-плана.

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

9. Понятие «сервис в сфере транспорта».

10. Особенности сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

11. Классификация видов услуг при обслуживании потребителей в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
12. Обслуживание пассажиров в агентстве воздушных сообщений, обслуживание пассажиров в аэровокзале аэропорта.
13. Обслуживание пассажиров на борту воздушного судна.
14. Обслуживание клиентов на грузовом терминале.
15. Производство и предоставление услуг потребителям воздушного транспорта.
16. Управление процессами и службами сервиса на авиатранспорте, реализуемых через структуры аэропортового комплекса (службы организации пассажирских, почтово-грузовых и международных перевозок) и воздушного судна (службы бортпроводников).
17. Факторы, определяющие качество обслуживания воздушных перевозок: технологические, технические, социальные, культурно-развлекательные и питание.
18. Технологии процесса сервиса, механизм развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
19. Предприятие (фирма) как субъект рыночной экономики, организационно-правовые формы предприятий, особенности предприятий сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
20. Жизненный цикл, внешняя и внутренняя среда предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
21. Сущность и принципы работы современных информационных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.
22. Современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте

### **3. ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ ВЫПУСКНЫХ КВАЛИФИКАЦИОННЫХ РАБОТ**

1. Стратегия развития сервисного обслуживания на предприятии сферы воздушного транспорта (на примере...).
2. Управление качеством оказания услуг — важный фактор повышения конкурентоспособности предприятия сферы воздушного транспорта (на примере...).
3. Организация сервисной деятельности в отделе коммерческого обслуживания пассажиров как важный фактор развития аэропорта (на примере...).
4. Стратегия формирования клиентоориентированного сервиса в сфере .... (на примере...).
5. Формирование профессиональных качеств специалиста в области организации сервисного обслуживания (на примере...).
6. Повышение эффективности сервисного обслуживания организации воздушных перевозок (на примере...).
7. Повышение конкурентоспособности авиатранспортного предприятия на основе совершенствования сервисного обслуживания перевозок (на примере...).
8. Обеспечение качественного сервисного обслуживания как важный фактор повышения конкурентоспособности предприятия индустрии воздушного транспорта (на примере...).
9. Стратегия сервисного обслуживания отдельных категорий пассажиров — одно из направлений обеспечения повышения эффективности работы авиакомпаний (на примере...).
10. Организация работы в команде в сфере сервиса (на примере...).
11. Совершенствование технологического процесса сервисного обслуживания грузовых перевозок транспортного предприятия (на примере...).
12. Совершенствование культуры сервисного обслуживания (на примере...).
13. Совершенствование транспортно-логистической системы организации оказания сервисной услуги на транспорте (на примере...).
14. Разработка и реализация стратегии совершенствования управления качеством сервисного обслуживания на основе сравнительного анализа обслуживания пассажиров российских авиакомпаний (на примере...).
15. Разработка маркетинговой стратегии в процессе организации сервисного обслуживания пассажиров авиакомпаний (на примере...).
16. Разработка комплекса маркетинга для организации сервисного обслуживания предприятия (на примере...).
17. Развитие сервисной инфраструктуры организации сервисного обслуживания предприятия на основе франчайзинга (на примере...).

18. Разработка мероприятий мотивации деятельности персонала в процессе сервисного обслуживания на предприятии (на примере...).
19. Разработка стратегии продвижения сервисной услуги в процессе организации сервисного обслуживания на авиатранспортном предприятии (на примере...).
20. Совершенствование механизмов взаимодействия с клиентами в процессе организации претензионной работы по результатам сервисного обслуживания (на примере...).
21. Разработка системы мотивации персонала в процессе организации сервисного обслуживания предприятия (на примере...).
22. Совершенствование форм организации оказания сервисных услуг по бронированию и реализации авиа/железнодорожных билетов (на примере...).
23. Сегментирование рынка сервисных услуг в процессе освоения новых рыночных ниш по оказанию услуг в транспортной сфере (на примере...).
24. Совершенствование планирования и организации сервисного обслуживания предприятий (на примере...).
25. Формирование системы менеджмента качества оказания сервисных услуг (на примере...).
26. Совершенствование ассортиментной политики в процессе организации сервисного обслуживания предприятия (на примере...).
27. Разработка новой сервисной услуги на транспортном предприятии (на примере...).
28. Совершенствование системы сервисного обслуживания грузовых перевозок авиатранспортом (на примере...).
29. Управление ресурсным обеспечением предпродажной и послепродажной организации сервисного обслуживания предприятия (на примере...).
30. Учёт социально-психологических факторов в процессе организации системы сервисного обслуживания транспортных предприятий (на примере...).
31. Развитие интернет-технологий в процессе организации и управления бизнес-процессами сервисного обслуживания перевозок воздушным транспортом (на примере...).
32. Организация сервисных услуг в целях обеспечения бесперебойного функционирования предприятия на основе использования аутсорсинговых технологий (на примере...).
33. Совершенствование качества сервиса при обслуживании пассажиров в процессе организации питания на предприятии авиатранспорта (на примере...).
34. Совершенствование организации сервисных услуг по обеспечению процесса обслуживания пассажиров при задержке и отмене рейсов (на примере...).
35. Совершенствование организации сервисного обслуживания в процессе обеспечения продуктами питания авиарейсов (на примере...).
36. Клиентоориентированный подход к организации качественного сервисного обслуживания процесса бортового питания современных российских авиакомпаний (на примере...).
37. Инновационное развитие сферы услуг в индустрии гостеприимства в условиях рыночной экономики (на примере...).
38. Стратегия повышения качества сервисного обслуживания при пассажирских перевозках (на примере...).
39. Информационное обслуживание клиентов как механизм совершенствования сервисной услуги (на примере...).
40. Совершенствование организации сервисных услуг на борту воздушного судна (на примере...).
41. Совершенствование качества сервисного обслуживания пассажирских и грузовых перевозок на региональных авиалиниях (на примере...).
42. Совершенствование мотивации труда в процессе организации сервисного обслуживания пассажиров на предприятии (на примере...).
43. Развитие неавиационных сервисных услуг в аэропорту (на примере...).
44. Совершенствование организации сервисного обслуживания пассажиров на международных рейсах (на примере...).
45. Формирование профессиональных качеств специалиста в области сервиса (на примере...).
46. Совершенствование информационно-справочного обслуживания пассажиров в аэропорту (на примере...).
47. Формирование высокой культуры обслуживания в сфере сервиса на основе повышения профессиональной и коммуникативной компетентности работника (на примере...).
48. Организация сервисной деятельности на ж/д транспорте (на примере...).
49. Организация сервисного обслуживания в индустрии гостеприимства туристов с ограниченными возможностями (на примере...).
50. Совершенствование сервисных услуг по обслуживанию и обеспечению организации выставочной деятельности (на примере...).

51. Рекламная деятельность предприятия сервиса как один из факторов эффективности организации сервисной деятельности (на примере...).
52. Развитие организации наземного сервисного обслуживания на воздушном транспорте (на примере...).
53. Управление человеческими ресурсами сервисной компании в целях повышения профессиональной компетентности сотрудника (на примере...).
54. Развитие страховых услуг в процессе организации транспортных перевозок пассажиров и грузов (на примере...).
55. Разработка стратегии оказания качественных сервисных услуг в предполетной зоне в аэропорту (на примере...).
56. Организация сервисного обслуживания выездного туризма (на примере...).
57. Резервы и пути совершенствования современной организации сервисного обслуживания пассажиров транспортного предприятия (на примере...).
58. Совершенствование обеспечения сервисного обслуживания в целях оперативности и комфортабельности организации миграционного контроля авиаперевозчиком (на примере...).
59. Направление развития сервисного обслуживания клиентов предприятий общественного питания на основе кейтеринга (на примере...).
60. Формирование конкурентных преимуществ в сфере сервисного обслуживания на основе франчайзинга (на примере...).
61. Стратегии разрешения конфликтных ситуаций в процессе оказания сервисных услуг (на примере...).
62. Создание интегрированного управления системой качественного сервисного обслуживания перевозки грузов (на примере...).
63. Формирование стратегии развития образовательных услуг в сфере повышения квалификации работников сервиса (на примере...).
64. Экономические аспекты сервиса на транспорте в современных условиях (на примере...).
65. Учет работниками сервиса психологических особенностей потребителей услуг (на примере...).
66. Повышения качества оказания сервисных услуг в авиакомпании на основе формирования и развития корпоративной культуры (на примере...).
67. Организация оказания сервисных услуг при перевозке багажа воздушным транспортом (на примере...).
68. Повышение конкурентоспособности авиационного предприятия на основе организации социально-культурного сервиса (на примере...).
69. Повышение конкурентоспособности предприятия на основе совершенствования организации маркетинга в сфере сервиса (на примере...).
70. Совершенствование сервисной деятельности на предприятиях гражданской авиации на основе повышения эффективности организационной структуры (на примере...).
71. Направления повышения качества сервисного обслуживания на транспортном предприятии: проблемы и перспективы (на примере...).
72. Направления повышения качества сервисного обслуживания на транспорте как основа повышения конкурентоспособности предприятия (на примере...);
73. Внедрение инноваций в сфере сервиса – важное направление повышения качества обслуживания клиентов (на примере...).
74. Повышение авиационной безопасности как один из важнейших факторов обеспечения эффективности сервисной деятельности авиапредприятия (на примере...).
75. Совершенствование работы службы бронирования - важное направление повышения качества транспортных услуг (на примере...).
76. Инновации в сфере производства и потребления авиационных услуг – основа повышения уровня качества обслуживания пассажиров (на примере...).
77. Повышение качества обслуживания клиентов в контактной зоне, как средство повышения конкурентоспособности сервисного предприятия (на примере...).
78. Совершенствование маркетинговой политики и ее влияние на качество предоставляемых услуг в сфере сервиса (на примере...).
79. Совершенствование работы отдела координации наземного обслуживания (ОКНО) как новый этап повышения эффективности сервисной деятельности на воздушном транспорте (на примере...).
80. Современное состояние и перспективы развития сервисных услуг в деловой авиации как средство повышения конкурентоспособности сервисного предприятия (на примере...).
81. Организация безопасного обслуживания на воздушном транспорте (на примере...).
82. Проектирование программ лояльности на транспорте (на примере...).
83. Цифровизация сервисных услуг на транспорте (на примере...).

84. Продвижение сервисных услуг на воздушном транспорте (на примере...).
85. Оценка качества сервисных услуг на воздушном транспорте (на примере...).
86. Роль клиентоориентированных технологий при оказании сервисных услуг на транспорте (на примере...).
87. Разработка и управление туристско-рекреационными проектами на воздушном транспорте (на примере...).
88. Развитие корпоративной культуры организации как механизм повышения качества оказания услуг в сфере транспорта (на примере...).
89. Проектирование безопасной среды на предприятиях транспорта (на примере...).
90. Оценка уровня удовлетворенности клиентов качеством сервиса на транспорте (на примере...).

#### **4. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЕ**

Требования к выпускной квалификационной работе определяются уровнем ОПОП высшего образования и квалификацией выпускника, которая ему присваивается после успешного завершения государственных аттестационных испытаний. К выпускной квалификационной работе предъявляются следующие требования:

1. Тема выпускной квалификационной работы характеризуется актуальностью и отражает исследуемую проблему в русле значимости современных тенденций развития науки и практики в профессиональной сфере деятельности, соответствовать объектам профессиональной деятельности выпускников, освоивших программу бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» и профилю «Сервис в сфере транспорта», а также сервисному и организационно-управленческому типам задач профессиональной деятельности.

2. Выпускная квалификационная работа должна демонстрировать корректное использование обучающимся материалов других авторов, которые опубликованы в российских и зарубежных источниках.

Выпускная квалификационная работа должна иметь четкую структуру, завершенность, отвечать требованиям логичного, последовательного изложения материала, обоснованности сделанных выводов.

3. Положения, выносимые на защиту выпускной квалификационной работы, а также выводы и рекомендации должны опираться на современные научные и практические достижения в области профессиональной деятельности.

4. Выпускник имеет право выбора темы из предложенной тематики выпускных квалификационных работ, а также ему предоставляется возможность самостоятельно сформулировать тему выпускной квалификационной работы в случае обоснованности целесообразности ее разработки для практического применения в следующих областях профессиональной деятельности: процессы сервиса, обеспечивающие предоставления услуг потребителю в системе согласованных условий клиентурных отношений.

5. Выпускная квалификационная работа должна представлять собой законченную разработку актуальной проблемы и включать теоретическую, аналитическую и практическую части. В теоретической части обучающийся должен продемонстрировать знания основ теории по разрабатываемой проблеме. В аналитической части должен быть проведен анализ исследуемого объекта, выявлены проблемы. В практической части обучающемуся необходимо показать умения и навыки использования методов и методик изученных ранее дисциплин в процессе решения поставленных в выпускной квалификационной работе задач.

6. Достоверность цитируемых источников, к которым относятся научная литература, статистические данные, расчетные материалы, обобщение результатов практики, характеризует кругозор обучающегося.

#### **5. ПРАВИЛА ОФОРМЛЕНИЯ ВЫПУСКНЫХ КВАЛИФИКАЦИОННЫХ РАБОТ**

Общие положения

1.1 Защита выпускной квалификационной работы (ВКР) является формой государственной итоговой аттестации.

Тематика ВКР разрабатывается кафедрой «Социально-экономических дисциплин и сервиса» и должна быть направлена на решение профессиональных задач в области подготовки квалифицированных профессиональных кадров.

2 Требования к структуре выпускной квалификационной работы

2.1 ВКР должна содержать следующие структурные элементы и в следующем порядке:

- титульный лист (на утвержденном бланке);
- аннотация;
- перечень сокращений и обозначений (при необходимости);
- содержание;

- введение;
- основные разделы;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения (при необходимости). В общий объем ВКР не входят.

#### 2.1.1 Аннотация

Содержит цель ВКР, краткое описание объекта исследования, новизну, область применения, степень внедрения, а также данные об объеме работы:

Количество страниц –

Рисунков –

Таблиц –

Формул –

#### 2.1.2 Содержание

На лист «Содержание» выносят названия всех разделов, подразделов и пунктов ВКР, включая введение, заключение и список использованных источников и указывают номера страниц, с которых они начинаются.

#### 2.1.3 Введение

Во введении формулируется задача исследования и необходимые вопросы для ее решения. Указываются актуальность темы ВКР, объект и предмет исследования, исследуемые методы анализа, а также краткая характеристика структуры работы.

2.1.4 Основная часть работы состоит, как правило, из трех разделов (глав), содержание которых должно точно соответствовать и полностью раскрывать заявленную тему ВКР.

Обязательной является связь между разделами, последовательное развитие темы ВКР и логическое изложение материала.

#### 2.1.5 Заключение

Заключение отражает обобщенные результаты проведенного исследования в соответствии с поставленной целью и задачами исследования, а также раскрывает значимость полученных результатов.

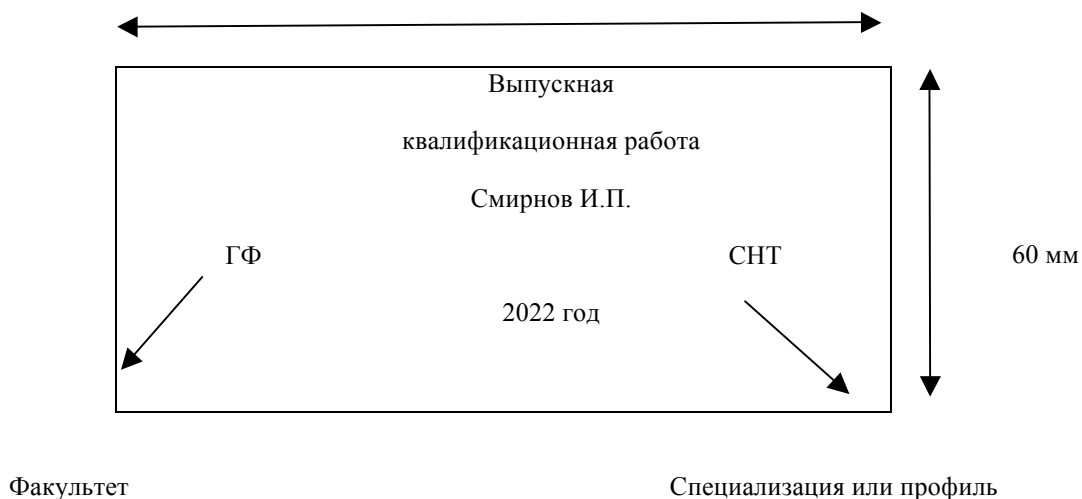
#### 2.1.6 Список использованных источников

Список использованных источников включает в себя использованные при выполнении ВКР источники информации.

2.1.7 В приложения включаются материалы, имеющие дополнительное справочное значение, например, копии документов, выдержки из отчетных материалов, отдельные положения из инструкций, правил и т.п.

#### Требования к оформлению ВКР

Текст пояснительной записки печатается на стандартных листах формата А4 с одной стороны листа, брошюруется в любую жесткую папку стандартного размера с надписью  
100 мм



Этикетка на обложке папки пояснительной записки

Объем выпускной квалификационной работы должен быть не менее 60 страниц печатного текста, бакалаврской работы – не менее 50 страниц. Объем работ указан без приложений.



Комплексные ВКР должны быть выполнены в полном объеме независимо друг от друга.

Текст ВКР печатается с соблюдением следующих характеристик:

- шрифт Times New Roman;
- размер 14, для таблиц и рисунков допускается применять размер шрифта меньший, чем в тексте;
- межстрочный интервал – 1,5;
- левое – 30 мм, верхнее и нижнее поле – 20 мм, правое – 15 мм.

Опечатки, описки и графические неточности, обнаруженные в процессе подготовки ВКР, допускается исправлять подчисткой или закрашиванием белой краской и нанесением на том же месте исправленного текста машинописным способом или черными чернилами, пастой или тушью – рукописным способом.

3.4 Заголовки разделов и заголовки структурных элементов, такие как аннотация, содержание, введение, заключение и список использованных источников печатаются жирным шрифтом Times New Roman, размер шрифта 16.

Заголовки пишутся без кавычек, без точки в конце и выравниваются по центру страницы. Между заголовками и текстом должен быть промежуток равный одной пропущенной строке. Перенос слов в заголовках не допускается. Заголовок и начало текста не должны оказываться на разных страницах. В случае наличия подразделов, они печатаются жирным шрифтом Times New Roman, размер 14 и выравниваются по центру страницы. После номера раздела, подраздела и пункта в тексте точку не ставят.

*Пример содержания:*

Анализ производственной деятельности авиапредприятия

Общая характеристика авиапредприятия

Основные виды деятельности авиапредприятия

3.5 Все страницы ВКР должны быть пронумерованы арабскими цифрами в центре нижней части листа сквозной нумерацией по всему тексту. Титульный лист входит в общую нумерацию, но номер на нем не проставляется.

3.6 Каждый раздел, а также аннотация, содержание, введение, заключение и список использованных источников начинаются с новой страницы.

3.7 Все иллюстрации, а именно графики, схемы, диаграммы и т. д. в ВКР именуется рисунками и должны иметь названия, которые помещаются под ними. Название пишется без кавычек и начинается словами «Рисунок» через тире с указанием его порядкового номера, размер шрифта 12. Рисунки нумеруются арабскими цифрами сквозной нумерацией в пределах всей работы и выравниваются по центру.

*Пример оформления рисунка:*

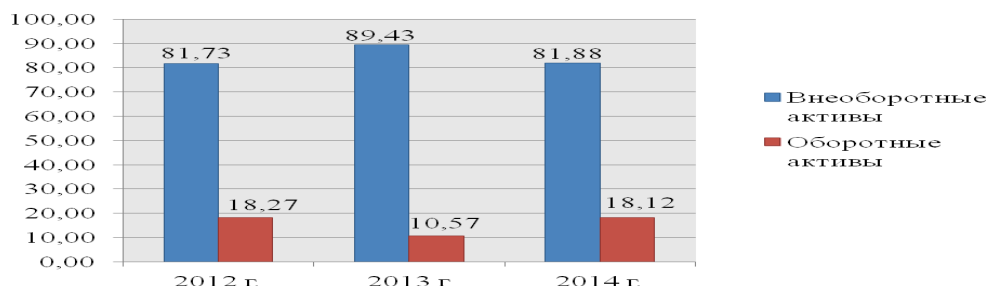


Рисунок 4 - Структура активов за 2012 - 2014 гг., %

3.8 Таблицы в работе располагаются непосредственно после текста, имеющего на них ссылку. Таблицы нумеруются арабскими цифрами сквозной нумерацией в пределах всей работы. Название таблицы следует помещать над таблицей по центру в одну строку с ее номером через тире, размер шрифта 12. При переносе части таблицы на другой лист пишут «Продолжение таблицы...», указывают ее номер и размещают справа над таблицей.

*Пример оформления таблицы:*

Таблица 8 - Результат обработки времени рассадки пассажиров в салоне ВС

Временные интервалы, сек.	Абсолютная частота диапазона, ед.	Относительная частота диапазона, ед.	Относительная частота диапазона, %
---------------------------	-----------------------------------	--------------------------------------	------------------------------------

Продолжение таблицы 8

0 – 10	34	0,97	97
11 - 15	3	0,03	3

3.9 Ссылки в тексте на номер рисунка, таблицы или страницы пишутся сокращенно со строчной буквы и без знака № (например, рис. 1, табл. 2, с. 34).

3.10 Уравнения и формулы следует выделять из текста в отдельную строку. Выше и ниже каждой формулы или уравнения должно быть оставлено не менее одной свободной строки. Формулы следует располагать посередине строки и обозначать порядковой сквозной нумерацией арабскими цифрами в круглых скобках в крайнем правом положении на строке. Нумеровать необходимо наиболее важные формулы, на которые имеются ссылки в работе и в которые подставляются численные значения. Расчеты по формулам не нумеруются.

*Например:*

$$K_{cc} = \frac{(\text{СК} - \text{МА})}{\text{ОА}} \quad (2)$$

3.11 Приложение оформляют как продолжение ВКР на последующих его листах. Каждое приложение следует начинать с новой страницы с указанием наверху посередине страницы слова «Приложение». Приложения обозначают заглавными буквами русского алфавита, начиная с А, за исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ь, Ы, Ъ. Допускается обозначение приложений буквами латинского алфавита, за исключением букв I и O. В случае полного использования букв русского и латинского алфавитов допускается обозначать приложения арабскими цифрами.

Если в ВКР одно приложение, оно обозначается «Приложение А». Приложения должны иметь общую с остальной частью ВКР сквозную нумерацию страниц.

4 Номер ссылки на литературные источники в тексте пояснительной записки должен соответствовать порядковому номеру в списке использованных источников и заключаться в квадратные скобки.

Допускается ссылка на литературные источники в виде сноски внизу страницы, после текста.

5 На титульном листе и в задании на выполнение ВКР подпись о допуске ставит заведующий выпускающей кафедры.

6 Бланки титульного листа, задания, отзыва и рецензии студент получает у руководителя ВКР.

7 Демонстрационный материал в виде плакатов или слайдов студент оформляет совместно с руководителем и представляет непосредственно на защиту ВКР перед Государственной экзаменационной комиссией.

8 Полностью оформленную ВКР с подписанными бланками задания, отзыва и рецензии (по необходимости) студенты представляют в техническую комиссию ГЭК по утвержденному графику. Также в техническую комиссию необходимо представить справку о проверке ВКР на плагиат, которая выдается заведующей кафедрой «Социально-экономических дисциплин и сервиса».

### **Заключение**

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

Жизненный цикл услуги подразделяется на несколько этапов:

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

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

- планирование сервисной деятельности организации, прогнозирование развития организации при изменении рынка или ассортимента услуг;
  - оценку производственных и непроизводственных затрат;
  - оптимизацию состава технологического оборудования и технических средств с учетом ассортимента и уровня качества услуг;
  - организацию контактной зоны для общения с потребителем услуги;
  - подбор сотрудников, обладающих психологическими способностями для работы с потребителями.
- Таким образом, сервисная деятельность является сложным многогранным процессом, который обеспечивается грамотным управлением персоналом и ресурсами предприятия, соблюдением требований стандартов обслуживания, соответствием оказываемых услуг запросам потребителя. Предлагаемое учебно-методическое пособие, надеюсь, смогло помочь выпускникам подготовиться к сдаче государственного экзамена и выполнить выпускную квалификационную работу.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

### а) основная литература

- 1 Кошелева Т.Н. **Роль и место сервисных услуг на воздушном транспорте**: учебное пособие [Текст] / Т.Н. Кошелева. – СПб.: Издательство «КультИнформПресс», 2017. – 89 с. Количество экземпляров 30.
- 2 **Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники** [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Н.М. Комаров [и др.]. — Электрон. дан. — Москва: СОЛОН-Пресс, 2012. — 128 с. (электрон. ресурс - электронно-библиотечная система «Лань», Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/13809/>. (дата обращения: 11.05.2021)
- 3 Бабокин, Г. И. **Основы функционирования систем сервиса**. В 2 ч. Часть 1 : учебник для вузов [Текст] / Г. И. Бабокин, А. А. Подколзин, Е. Б. Колесников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 423 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06221-2. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/454399> — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021).
- 4 Бабокин, Г. И. **Основы функционирования систем сервиса**. В 2 ч. Часть 2 : учебник для вузов [Текст] / Г. И. Бабокин, А. А. Подколзин, Е. Б. Колесников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 407 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06223-6. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455109> — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021).
- 5 Дехтярь, Г. М. **Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии** : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/452692> (дата обращения: 12.05.2021).
- 6 **Основы функционирования систем сервиса** : учебник для вузов / М. Е. Ставровский [и др.] ; под редакцией М. Е. Ставровского. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 190 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13009-6. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/448756> (дата обращения: 12.05.2021).
- 7 **Организация обслуживания воздушного движения** : учебник для среднего профессионального образования [Текст] / А. Д. Филин, А. Р. Бестугин, В. А. Санников ; под научной редакцией Ю. Г. Шатракова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 515 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07607-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455326> (дата обращения: 12.05.2021).
- 8 **Внутрифирменное планирование** : учебник и практикум для академического бакалавриата / С. Н. Кукушкин [и др.] ; под редакцией С. Н. Кукушкина, В. Я. Позднякова, Е. С. Васильевой. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 322 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00617-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/431742> (дата обращения: 12.05.2021).
- 9 Джанджугазова, Е. А. **Туристско-рекреационное проектирование** : учебное пособие для вузов / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 257 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13120-8. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449239> (дата обращения: 12.05.2021).
- 10 Долганова, О. И. **Моделирование бизнес-процессов**: учебник и практикум для вузов / О. И. Долганова, Е. В. Виноградова, А. М. Лобанова ; под редакцией О. И. Долгановой. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 289 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00866-1. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450550> (дата обращения: 12.05.2021).

- 11 Сидняев, Н. И. **Теория планирования эксперимента и анализ статистических данных** : учебник и практикум для вузов / Н. И. Сидняев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 495 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05070-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449686> (дата обращения: 12.05.2021).
- 12 Шляго, Н. Н. **Контроллинг. Теория и практика** : учебник и практикум для вузов / Н. Н. Шляго. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 197 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10870-5. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/456596> (дата обращения: 12.05.2021).
- 13 Васильев, В. П. **Экономика** : учебник и практикум для вузов / В. П. Васильев, Ю. А. Холоденко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 316 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13155-0. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/471162> (дата обращения: 12.05.2021).
- 14 Коршунов, В. В. **Экономика организации (предприятия)** : учебник и практикум для вузов / В. В. Коршунов. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 347 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11583-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449889> (дата обращения: 12.05.2021).
- 15 Кузьмина, Е. Е. **Организация предпринимательской деятельности** : учебное пособие для вузов / Е. Е. Кузьмина. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 455 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14024-8. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/468235> (дата обращения: 12.05.2021).
- 16 Чалдаева, Л. А. **Экономика предприятия** : учебник и практикум для вузов / Л. А. Чалдаева. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 435 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10521-6. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449766> (дата обращения: 12.05.2021).
- 17 **Экономика предприятия** : учебник и практикум для вузов / А. В. Колышкин [и др.] ; под редакцией А. В. Колышкина, С. А. Смирнова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 498 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05066-0. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450347> (дата обращения: 12.05.2021).
- 18 **Экономика предприятия** : учебник для вузов / Е. Н. Клочкова, В. И. Кузнецов, Т. Е. Платонова, Е. С. Дарда ; под редакцией Е. Н. Клочковой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 382 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13664-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/466276> (дата обращения: 12.05.2021).
- б) дополнительная литература:
- 19 Комаров, Н.М. **Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники** [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.М. Комаров, Т.И. Зворыкина, А.В. Максимов, Л.В. Сумзина. — Электрон. дан. — Москва : СОЛЮН-Пресс, 2012. — 128 с. — ISBN 978-5-91359-105-0 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/13809>. — Загл. с экрана.(дата обращения: 11.05.2021)
- 20 Слюсарь, Э.В. **Экономика и социология труда**: Учеб. пособ. для вузов. Допущ.УМО [электронный ресурс, текст] / Э. В. Слюсарь, А. А. Цветков. - СПб.: ГУГА, 2012. - 150с. Количество экземпляров 240.
- 21 **Хозяйственный механизм авиатранспортных предприятий**: Учеб.пособ.для вузов. Допущ. УМО [Текст]. Ч.1: Авиакомпании / Маслаков В.П.,ред. - СПб.: Питер, 2015. - 368с. - ISBN 978-5-496-00709-2. Количество экземпляров 107.
- 22 Жильцов, Е. Н. **Экономика и управление социальной сферой** [Электронный ресурс] : учебник / Е.Н. Жильцов, Е.В. Егоров ; под ред. Е.Н. Жильцова, Е.В. Егорова. — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2015. — 496 с. — ISBN 978-5-394-02423-8 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/b/ook/61076/#1> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.05.2021)
- 23 Кошелева Т.Н. **Роль и место сервисных услуг на воздушном транспорте**: учебное пособие [Текст] / Т.Н. Кошелева. – СПб.: Издательство «КультИнформПресс», 2017. – 89 с. Количество экземпляров 30.
- 24 **Организация и планирование деятельности предприятий сервиса**: Метод. указ. по изучению дисциплины и планы семинарских занятий. Для обучающихся ГФ, КФ и ЗФ [электронный ресурс, текст] / Левшина О.Н., Кошелева Т.Н. - СПб.: ГУГА, 2014. – 37 с. Количество экземпляров 150.
- 25 Королева, Е.А. **Сервисология** [Текст]: тексты лекций. Часть 1/ Е.А. Королева, В.С. Пашин. – Санкт-Петербург, 2016. Количество экземпляров 20.
- 26 Фомина, И. А. **Бизнес-планирование**: Тексты лекций для студентов вузов. Реком.УМО [текст] / И. А. Фомина. - СПб.: ГУГА, 2016. - 151с. Количество экземпляров 100.
- 27 Богданов, А. А. **Краткий курс экономической науки** [Электронный ресурс] / А.А. Богданов. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург: Лань, 2014. — 205 с. — ISBN 978-5-507-39780-8 — [Электронный

ресурс]. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/50610/#1>. — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.05.2021)

28 Кошелева, Т.Н. **Экономика** [Текст]: конспект лекций / Т. Н. Кошелева. - СПб.: Издательство СПбГУ ГА, 2017. – 188 с. Количество экземпляров 35.

29 Кошелева, Т.Н. **Экономика** [Текст]: Методические рекомендации по подготовке и проведению семинарских занятий и подготовке рефератов по дисциплине / Т. Н. Кошелева. - СПб.: Издательство СПбГУ ГА, 2016. – 43 с. - ISBN 978-5-60000-147-9. Количество экземпляров 30.

30 Кошелева, Т.Н. **Комплект тестовых заданий для семинарских и практических занятий по ЭКОНОМИКЕ** [Текст]: методические рекомендации по подготовке к семинарским и практическим занятиям для обучающихся всех факультетов и всех форм обучения / Т. Н. Кошелева, А. Л. Потехин. - СПб.: Издательство СПбГУ ГА, 2015. – 48 с. ISBN 978-5-60000-145-9. Количество экземпляров 20.

31 Кошелева, Т.Н. **Экономика** [Текст]: Методические рекомендации по изучению дисциплины и выполнению контрольной работы / Т. Н. Кошелева. - СПб.: Издательство СПбГУ ГА, 2014. – 44 с. – ISBN 978-5-94047-193-6. Количество экземпляров 20.

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

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

33 **Воздушный кодекс РФ** от 19.03.1997 №60 ФЗ (ред. от 31.12.2017) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_13744/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_13744/) - свободный доступ (дата обращения 11.05.2021).

34 **Федеральные авиационные правила** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.favt.ru/dokumenty-federalnye-pravila/> - свободный доступ (дата обращения 11.05.2021).

35 **Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.gks.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021).

36 **Официальный сайт Министерства финансов РФ** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.minfin.ru/ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021).

37 **Официальный сайт Федеральной налоговой службы** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.nalog.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021).

38 **Официальный сайт Федеральной антимонопольной службы** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.fas.gov.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021).

39 **Официальный сайт Банка России** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.cbr.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021).

40 **Официальный сайт журнала «Вопросы экономики»** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.vopreco.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021).

41 **Официальный сайт национального исследовательского университета Высшая школа экономики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.hse.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021).

42 **Официальный сайт фондовой московской биржи РТС** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.rts.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021).

43 **Официальный сайт Международного валютного фонда** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.imf.org/external/russian/> свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021).

44 **Официальный сайт Всемирного банка фонда** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.worldbank.org/eca/russian/> свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021).

45 **Официальный сайт Национального бюро экономических исследований США** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.nber.org/> свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021).

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

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

47 **Библиотека СПбГУ ГА** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021).

48 **Российская национальная библиотека** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.nlr.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021).

49 **Образовательная платформа «Юрайт»** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://urait.ru/library/vo/> свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021).

50 **Электронно-библиотечная система «Лань»** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/books/> свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021)

Кошелева Татьяна Николаевна

Бирюкова Алла Владимировна

Вакеев Александр Борисович

## **ГОСУДАРСТВЕННАЯ ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**

по подготовке к государственному экзамену и выполнению выпускной квалификационной работы

Учебно-методическое пособие

Печатается в авторской редакции

Тираж - 500 экз.