

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

# **ЭКСПЕРТИЗА И ДИАГНОСТИКА ОБЪЕКТОВ ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА**

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

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

Санкт-Петербург  
2020

**Экспертиза и диагностика объектов предприятий сервиса:**  
Методические рекомендации по изучению дисциплины, планы практических занятий и рекомендации по выполнению контрольной работы для студентов по направлению обучения «Сервис», профилю обучения «Сервис в сфере транспорта» для очного обучения /Университет ГА. С.- Петербург, 2020. – 42 с.

Подготовлены в соответствии с программой дисциплины «Экспертиза и диагностика объектов предприятий сервиса» (объём 360 часов) и требованиями ФГОС ВО для студентов по направлению обучения «Сервис», профиль «Сервис в сфере транспорта» для очного обучения.

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

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

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

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

Университет гражданской авиации, 2020

## **СОДЕРЖАНИЕ**

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

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

# 1. ОБЩИЕ МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

## Цели и задачи дисциплины

Дисциплина «Экспертиза и диагностика объектов предприятий сервиса» способствует формированию системы знаний о методических основах современных научных и практических знаний по экспертизе и диагностике объектов предприятий сервиса, о субъектах экспертизы и диагностики, о методах и инструментах исследования, о способах и средствах решения экономических проблем, выявленных на предприятиях сервиса.

Целями освоения дисциплины «Экспертиза и диагностика объектов предприятий сервиса» являются получение студентами знаний о сущности хозяйственных процессов и хозяйственных ситуаций, применение теоретических основ комплексного экономического анализа хозяйственной деятельности, формирование у студентов аналитического мышления, умение владеть специальными методами и приемами экономического анализа для решения задач по управлению и улучшению финансово-хозяйственной деятельности предприятия и оценивать результаты производственной деятельности и выявлять резервы повышения эффективности производства.

Задачами освоения дисциплины являются:

формирование у студентов системных знаний о функционировании предприятий сервиса в современных условиях в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта;

знакомство студентов с основами экономических знаний в целях принятия экономически обоснованных управленческих решений, обеспечения экономической эффективности предприятий сферы сервисного обслуживания на транспорте;

знакомство студентов с методами определения круга задач в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса;

знакомство студентов с методами определения, анализа и оценки производственно-экономических показателей в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса; с механизмом принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса; с механизмом обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса;

знакомство студентов с методами выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления процессом проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса;

знакомство студентов с методами разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса и объектов авиационной инфраструктуры;

знакомство студентов с методами сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях организации и проведения экспертизы и диагностики объектов предприятий сервиса; с методами организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте как результат проведения экспертизы и диагностики объектов предприятий сервиса; с методами определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса;

знакомство студентов с основами экономических знаний и организации проведения экспертизы и диагностики полученных результатов в целях принятия экономически обоснованных решений, с алгоритмом обеспечения экономической эффективности организаций сферы сервисного обслуживания на транспорте на основе реализации механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте и организации проведения экспертизы и диагностики полученных результатов в целях изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;

знакомство студентов с методикой проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятий сервиса на транспорте;

привить студентам практические умения и навыки по анализу производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в сфере транспорта и обеспечения его эффективности, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Дисциплина «Экспертиза и диагностика объектов предприятий сервиса» обеспечивает подготовку выпускника к организационно-управленческому типу задач профессиональной деятельности.

## Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина «Экспертиза и диагностика объектов предприятий сервиса» представляет собой дисциплину, относящуюся к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока Б1 дисциплины (модули).

Дисциплина «Экспертиза и диагностика объектов предприятий сервиса» базируется на результатах обучения, полученных при изучении дисциплин: «Математика», «Экономика и предпринимательство», «Экономика предприятия сервиса», «Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании», «Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте», «Индустрия гостеприимства в сфере транспорта».

Дисциплина изучается на 4 курсе.

### Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
ИД <sub>2УК-2</sub>	УК.2.1 Владеет методами определения круга задач в рамках поставленной цели
ОПК-5	Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности
ИД <sub>5ОПК-5</sub>	ОПК-5.1. Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий сервиса; ОПК-5. 2. Принимает экономически обоснованные управленческие решения; ОПК-5. 3 Обеспечивает экономическую эффективность сервисной деятельности предприятия
ПК-4	Способен осуществлять организационное обеспечение процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, принимать решения об управлении туристско-рекреационными проектами, организации и управлении транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса
ИД <sub>4ПК-4</sub>	ПК-4.2. Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имуществом аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте
ПК-5	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
ИД <sub>5ПК-5</sub>	ПК-5.1. Способен разрабатывать комплекс мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры
ПК-6	Способен разрабатывать комплекс мер по повышению эффективности деятельности структурного подразделения и организовать процесс их реализации в условиях транспортного комплекса
ИД <sub>6ПК-6</sub>	ПК-6.1 Осуществляет сбор актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях организации и проведения экспертизы и диагностики объектов предприятий сервиса; ПК-6.3 Участствует в организации и управлении имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте; участвует в определении показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в условиях транспортного комплекса

Планируемые результаты изучения дисциплины:

Знать:

– методы определения круга задач в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса (УК.2.1);



## **Содержание дисциплины**

### **Тема 1. Содержание, предмет и задачи экономического анализа и диагностики предприятий сервиса**

Предмет экономического анализа (для самостоятельного изучения). Содержание и задачи экономического анализа (для самостоятельного изучения). Цели и содержание управленческого анализа (для самостоятельного изучения). Предмет диагностики предприятий сервиса (для самостоятельного изучения). Содержание и задачи диагностики предприятий сервиса (для самостоятельного изучения). Комплексный управленческий анализ и стратегические решения (для самостоятельного изучения). Основы нормативно-правовой базы и алгоритм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели в зависимости от результатов проведения экспертизы и диагностики, исходя из имеющихся ресурсов и ограничений в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса ((для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления процессом проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса и объектов авиационной инфраструктуры (для самостоятельного изучения). Методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях организации и проведения экспертизы и диагностики объектов предприятий сервиса (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте как результат проведения экспертизы и диагностики объектов предприятий сервиса (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса (для самостоятельного изучения).

### **Тема 2. Виды экономического анализа, их назначение и роль в управлении предприятием сервиса**

Виды экономического анализа. Назначение видов экономического анализа в управлении хозяйственной деятельностью транспортного предприятия. Роль видов экономического анализа в управлении хозяйственной деятельностью транспортного предприятия. Назначение видов экономического анализа в управлении деятельностью предприятия сервиса(для самостоятельного изучения). Роль видов экономического анализа в управлении деятельностью предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Основы выбора оптимальных способов решения проблем, в рамках поставленной цели, исходя из имеющихся ресурсов и ограничений в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Основы эффективности принятия управленческих решений на предприятиях сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса ((для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления процессом проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса и объектов авиационной инфраструктуры (для самостоятельного изучения). Методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях организации и проведения экспертизы и диагностики объектов предприятий сервиса (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте как результат проведения экспертизы и диагностики объектов предприятий

сервиса (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса (для самостоятельного изучения).

### **Тема 3. Информационное обеспечение анализа финансово-хозяйственной деятельности предприятий сервиса**

Понятие информационного обеспечения анализа (для самостоятельного изучения). Информационное обеспечение анализа финансово-хозяйственной деятельности (для самостоятельного изучения). Информационное обеспечение анализа финансово-хозяйственной деятельности предприятий сервиса (для самостоятельного изучения). Пользователи экономической информации (для самостоятельного изучения). Основы выбора оптимальных способов решения проблем, в рамках поставленной цели, исходя из имеющихся информационных ресурсов и ограничений в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления процессом проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса и объектов авиационной инфраструктуры (для самостоятельного изучения). Методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях организации и проведения экспертизы и диагностики объектов предприятий сервиса (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте как результат проведения экспертизы и диагностики объектов предприятий сервиса (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса (для самостоятельного изучения).

### **Тема 4. Состав показателей и особенности информационной системы бухгалтерского и оперативного учета**

Состав показателей бухгалтерского учета (для самостоятельного изучения). Особенности информационной системы бухгалтерского и оперативного учета (для самостоятельного изучения). Взаимосвязь производственного и финансового анализа (для самостоятельного изучения). Основы выбора оптимальных способов решения проблем, в рамках поставленной цели, исходя из имеющихся особенностей информационной системы бухгалтерского и оперативного учета и ограничений в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Основы эффективности принятия управленческих решений на предприятиях сервиса в зависимости от изменения показателей и особенности информационной системы бухгалтерского и оперативного учета, конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления процессом проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса и объектов авиационной инфраструктуры (для самостоятельного изучения). Методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях организации и проведения экспертизы и диагностики объектов предприятий сервиса (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте как результат проведения экспертизы и диагностики



объектов предприятий сервиса (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 5. Общая характеристика информационного содержания основных форм финансовой отчетности предприятий сервиса**

Диагностика предприятия с основных форм финансовой отчетности и баланса предприятий сервиса (для самостоятельного изучения). Основные понятия (для самостоятельного изучения). Характеристика активов предприятия. Характеристика обязательств предприятия (для самостоятельного изучения). Характеристика собственного капитала предприятия (для самостоятельного изучения). Характеристика отчета о прибыли (для самостоятельного изучения). Отчет о движении денежных средств и его использование для диагностики предприятия (для самостоятельного изучения). Основы выбора оптимальных способов решения проблем, в рамках поставленной цели, исходя из имеющихся ресурсов и ограничений в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления процессом проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса и объектов авиационной инфраструктуры (для самостоятельного изучения). Методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях организации и проведения экспертизы и диагностики объектов предприятий сервиса (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте как результат проведения экспертизы и диагностики объектов предприятий сервиса (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 6. Метод и приемы анализа финансово-хозяйственной деятельности предприятий сервиса**

Этапы экономического анализа. Приемы экономического анализа и их классификация. Методика комплексной оценки финансово-хозяйственной деятельности. Методы сравнительной рейтинговой оценки финансового состояния предприятий сервиса. Основы выбора оптимальных способов решения проблем, в рамках поставленной цели, исходя из имеющихся ресурсов и ограничений в сфере сервисного обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления процессом проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса и объектов авиационной инфраструктуры (для самостоятельного изучения). Методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях организации и проведения экспертизы и диагностики объектов предприятий сервиса (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте как результат проведения экспертизы и диагностики объектов предприятий сервиса (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса (для самостоятельного изучения).

### **Тема 7. Количественные и качественные приемы и методы анализа**

Качественные и количественные методы экономического анализа. Сравнение: сущность и область применения в экономическом анализе. Прием детализации. Средние величины. Группировка и ранжирование (для самостоятельного изучения). Относительные величины (для самостоятельного изучения). Показатели вариации (для самостоятельного изучения). Методы факторного анализа (для самостоятельного изучения). Метод цепных подстановок (для самостоятельного изучения). Интегральный метод факторного анализа (для самостоятельного изучения). Индексный метод факторного анализа (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса ((для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса ((для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления процессом проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса и объектов авиационной инфраструктуры (для самостоятельного изучения). Методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях организации и проведения экспертизы и диагностики объектов предприятий сервиса (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте как результат проведения экспертизы и диагностики объектов предприятий сервиса (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса (для самостоятельного изучения)..

### **Тема 8. Система резервов повышения эффективности хозяйственной деятельности предприятия сервиса**

Системный подход в комплексном экономическом анализе (для самостоятельного изучения). Факторы повышения эффективности хозяйственной деятельности (для самостоятельного изучения). Резервы повышения эффективности хозяйственной деятельности (для самостоятельного изучения). Система резервов повышения эффективности хозяйственной деятельности (для самостоятельного изучения). Система резервов повышения эффективности хозяйственной деятельности на предприятии сервиса (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса ((для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления процессом проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса и объектов авиационной инфраструктуры (для самостоятельного изучения). Методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях организации и проведения экспертизы и диагностики объектов предприятий сервиса (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте как результат проведения экспертизы и диагностики объектов предприятий сервиса (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса (для самостоятельного изучения).

### **Тема 9. Система и методология комплексного анализа и диагностики хозяйственной деятельности предприятия сервиса**

Комплексный анализ и диагностика хозяйственной деятельности как база комплексной оценки эффективности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Задачи внутрихозяйственного

комплексного анализа (для самостоятельного изучения). Задачи диагностики хозяйственной деятельности (для самостоятельного изучения). Системный подход в комплексном экономическом анализе (для самостоятельного изучения). Системный подход в диагностике хозяйственной деятельности предприятий сервиса (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса ((для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления процессом проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса и объектов авиационной инфраструктуры (для самостоятельного изучения). Методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях организации и проведения экспертизы и диагностики объектов предприятий сервиса (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте как результат проведения экспертизы и диагностики объектов предприятий сервиса (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса (для самостоятельного изучения)

#### **Тема 10. Анализ производства и реализации продукции**

Показатели, характеризующие объем производства и продаж (для самостоятельного изучения). Оценка влияния факторов на величину выручки от реализации продукции и оказания услуг (для самостоятельного изучения). Система цен на продукцию и услуги (для самостоятельного изучения). Анализ влияния объема продукции и оказанных услуг на величину прибыли (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса ((для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления процессом проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса и объектов авиационной инфраструктуры (для самостоятельного изучения). Методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях организации и проведения экспертизы и диагностики объектов предприятий сервиса (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте как результат проведения экспертизы и диагностики объектов предприятий сервиса (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 11. Анализ использования основных средств**

Анализ использования основных производственных фондов и оценка влияния их на объем производства (для самостоятельного изучения). Анализ структуры и динамики имущества и источников финансирования (для самостоятельного изучения). Анализ структуры и динамики внеоборотных активов и эффективности их использования (для самостоятельного изучения). Анализ динамики и технического состояния основных средств (для самостоятельного изучения). Расчет показателей использования основных средств (для самостоятельного изучения). Анализ и оценка показателей эффективности использования основных средств (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм

принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса ((для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления процессом проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса и объектов авиационной инфраструктуры (для самостоятельного изучения). Методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях организации и проведения экспертизы и диагностики объектов предприятий сервиса (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте как результат проведения экспертизы и диагностики объектов предприятий сервиса (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса (для самостоятельного изучения).

### **Тема 12. Анализ эффективности использования материальных ресурсов**

Анализ структуры, динамики оборотных активов и источников их формирования (для самостоятельного изучения). Анализ использования материальных ресурсов и оценка влияния их на величину объема производства (для самостоятельного изучения). Анализ оборотных средств (текущих активов) организации (для самостоятельного изучения). Анализ собственных оборотных средств и оценка обеспеченности ими предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Анализ оборачиваемости оборотных активов (для самостоятельного изучения). Показатели оценки эффективности использования оборотных средств (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса ((для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления процессом проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса и объектов авиационной инфраструктуры (для самостоятельного изучения). Методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях организации и проведения экспертизы и диагностики объектов предприятий сервиса (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте как результат проведения экспертизы и диагностики объектов предприятий сервиса (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса (для самостоятельного изучения).

### **Тема 13. Анализ эффективности использования трудовых ресурсов**

Анализ уровня организации производства и труда. Анализ роста производительности труда на предприятиях сервиса. Анализ социальных условий и использования человеческого фактора. Анализ использования труда и фонда заработной платы в организации сервиса (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса ((для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления процессом проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и

мониторингу деятельности сервисной компании в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса и объектов авиационной инфраструктуры (для самостоятельного изучения). Методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях организации и проведения экспертизы и диагностики объектов предприятий сервиса (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте как результат проведения экспертизы и диагностики объектов предприятий сервиса (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 14. Анализ затрат на производство и реализацию услуг предприятия сервиса**

Управление себестоимостью. Анализ динамики и структуры расходов организации сервиса. Факторный анализ себестоимости услуг. Анализ себестоимости продукции и оказания услуг предприятий сервиса. Оценка влияния на себестоимость продаж использования производственных ресурсов (для самостоятельного изучения). Оценка влияния себестоимости продукции на величину прибыли предприятий сервиса (для самостоятельного изучения). Анализ взаимосвязи затрат, оборота и прибыли (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления процессом проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса и объектов авиационной инфраструктуры (для самостоятельного изучения). Методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях организации и проведения экспертизы и диагностики объектов предприятий сервиса (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте как результат проведения экспертизы и диагностики объектов предприятий сервиса (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 15. Анализ финансовых результатов предприятия сервиса**

Анализ поведения затрат и взаимосвязи объема продаж и прибыли. Расчет маржинального дохода, порога рентабельности. Анализ источников финансирования организации. Прибыль. Горизонтальный и вертикальный анализ прибыли по данным отчета о прибылях и убытках (для самостоятельного изучения). Факторный анализ финансовых результатов (для самостоятельного изучения). Анализ качества прибыли (для самостоятельного изучения). Анализ ликвидности организации (для самостоятельного изучения). Анализ финансовой устойчивости организации (для самостоятельного изучения). Анализ финансовых результатов деятельности организации (для самостоятельного изучения). Анализ эффективности деятельности организации (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления процессом проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса и объектов авиационной инфраструктуры (для самостоятельного изучения). Методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях организации и проведения экспертизы и диагностики объектов предприятий сервиса (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и

активами сервисных предприятий на транспорте как результат проведения экспертизы и диагностики объектов предприятий сервиса (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 16. Анализ финансового состояния и деловой активности предприятия сервиса**

Анализ движения денежных средств. Анализ финансового состояния с использованием финансовых коэффициентов. Оценка деловой активности организации. Анализ кредитоспособности организации сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Особенности финансового анализа неплатежеспособных организаций (для самостоятельного изучения). Прогнозирование банкротства (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса ((для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления процессом проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса и объектов авиационной инфраструктуры (для самостоятельного изучения). Методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях организации и проведения экспертизы и диагностики объектов предприятий сервиса (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортного комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте как результат проведения экспертизы и диагностики объектов предприятий сервиса (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса (для самостоятельного изучения).

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

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	Курс 4	
7	Практическое занятие № 1. «Методы факторного анализа» Подготовка к круглому столу	2
10	Практическое занятие № 2. «Показатели, характеризующие объем производства и продаж»	2
12	Практическое занятие № 3. «Анализ структуры, динамики оборотных активов и источников их формирования»	2
14	Практическое занятие № 4. «Анализ динамики и структуры расходов организации сервиса. Факторный анализ себестоимости услуг»	2
15	Практическое занятие № 5. «Горизонтальный и вертикальный анализ прибыли по данным отчета о прибылях и убытках. Факторный анализ финансовых результатов деятельности организации» Подготовка к решению задач	2
16	Практическое занятие № 6. «Прогнозирование банкротства»	2
Итого по дисциплине		12

#### **Практическое занятие № 1 (по теме № 7). - «Методы факторного анализа»**

##### **План:**

1. Методы факторного анализа.
2. Интегральный метод факторного анализа.
3. Индексный метод факторного анализа.

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

1. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса и объектов авиационной инфраструктуры.

2. Методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях организации и проведения экспертизы и диагностики объектов предприятий сервиса.

3. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте как результат проведения экспертизы и диагностики объектов предприятий сервиса.

**Подготовка к круглому столу:**

1. Качественные и количественные методы экономического анализа.
2. Сравнение: сущность и область применения в экономическом анализе.
3. Прием детализации.
4. Средние величины.
5. Группировка и ранжирование.
6. Относительные величины.
7. Показатели вариации.
8. Методы факторного анализа.
9. Метод цепных подстановок.
10. Интегральный метод факторного анализа.
11. Индексный метод факторного анализа.
12. Методы определения круга задач в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса.

13. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса.

14. Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса.

15. Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса.

16. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления процессом проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса.

17. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса и объектов авиационной инфраструктуры.

18. Методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях организации и проведения экспертизы и диагностики объектов предприятий сервиса.

**Рекомендации по подготовке к занятию:**

При подготовке к первому и ко второму вопросам необходимо усвоить методы факторного анализа, в том числе интегральный метод факторного анализа.

При подготовке к третьему вопросу необходимо проанализировать индексный метод факторного анализа.

**Литература:**

1 Губенко А.В. **Системный анализ в управлении предприятием на транспорте:** Учеб. пособ. для вузов. Допущ. УМО [Текст] / А. В. Губенко, Т. Ю. Ксенофонтова, А. С. Мерззликина. - СПб.: ГУГА, 2017. - 238с. (270 экз.)

2 **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. (165 экз.)

3 Экономика и анализ деятельности предприятий воздушного транспорта: **Сборник задач по дисциплинам [Электронный ресурс, текст] / Зайцева И.В., ред. - СПб.: ГУГА, 2018. - 128с. (220 экз.)..**

**Практическое занятие № 2 (по теме № 10). - «Показатели, характеризующие объем производства и продаж»**

**План:**

1. Показатели, характеризующие объем производства и продаж.
2. Оценка влияния факторов на величину выручки от реализации продукции и оказания услуг.
3. Система цен на продукцию и услуги.

**Вопросы и задания к практическому занятию:**

1. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса.

2. Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса.

3. Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса.

**Рекомендации по подготовке к занятию:**

При подготовке к первому и ко второму вопросам необходимо усвоить классификацию показателей, характеризующих объем производства и продаж и методы оценки влияния факторов на величину выручки от реализации продукции и оказания услуг.

При подготовке к третьему вопросу необходимо проанализировать систему цен на продукцию и услуги.

**Литература:**

1 Губенко А.В. **Системный анализ в управлении предприятием на транспорте:** Учеб. пособ. для вузов. Допущ. УМО [Текст] / А. В. Губенко, Т. Ю. Ксенофонтова, А. С. Мерззликина. - СПб.: ГУГА, 2017. - 238с. (270 экз.)

2 **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. (165 экз.)

3 Экономика и анализ деятельности предприятий воздушного транспорта: **Сборник задач по дисциплинам [Электронный ресурс, текст] / Зайцева И.В., ред. - СПб.: ГУГА, 2018. - 128с. (220 экз).**

**Практическое занятие № 3 (по теме № 12). - «Анализ структуры, динамики оборотных активов и источников их формирования»**

**План:**

1. Анализ структуры, динамики оборотных активов и источников их формирования.

2. Анализ использования материальных ресурсов и оценка влияния их на величину объема производства.

3. Анализ оборотных средств (текущих активов) организации.

**Вопросы и задания к практическому занятию:**

1. Методы определения круга задач в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса.

2. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса.

**Рекомендации по подготовке к занятию:**

При подготовке к первому и ко второму вопросам необходимо усвоить этапы анализа структуры, динамики оборотных активов и источников их формирования и анализа использования материальных ресурсов и оценка влияния их на величину объема производства.

При подготовке к третьему вопросу необходимо проанализировать механизм анализа оборотных средств (текущих активов) организации.

**Литература:**

1 Губенко А.В. **Системный анализ в управлении предприятием на транспорте:** Учеб. пособ. для вузов. Допущ. УМО [Текст] / А. В. Губенко, Т. Ю. Ксенофонтова, А. С. Мерззликина. - СПб.: ГУГА, 2017. - 238с. (270 экз.)

2 **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. (165 экз.).

3 Экономика и анализ деятельности предприятий воздушного транспорта: **Сборник задач по дисциплинам [Электронный ресурс, текст] / Зайцева И.В., ред. - СПб.: ГУГА, 2018. - 128с. (220 экз).**

**Практическое занятие № 4 (по теме № 14). - «Анализ динамики и структуры расходов организации сервиса. Факторный анализ себестоимости услуг»**

**План:**

1. Анализ динамики и структуры расходов организации сервиса.

2. Факторный анализ себестоимости услуг.

3. Анализ себестоимости продукции и оказания услуг предприятий сервиса.

**Вопросы и задания к практическому занятию:**

1. Методы определения круга задач в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса.

2. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса.



3. Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса.

**Рекомендации по подготовке к занятию:**

При подготовке к первому и ко второму вопросам необходимо усвоить этапы анализа динамики и структуры расходов организации сервиса и сущность факторного анализа себестоимости услуг.

При подготовке к третьему вопросу необходимо проанализировать механизм анализа себестоимости продукции и оказания услуг предприятий сервиса.

**Литература:**

1 Губенко А.В. **Системный анализ в управлении предприятием на транспорте:** Учеб. пособ. для вузов. Допущ. УМО [Текст] / А. В. Губенко, Т. Ю. Ксенофонтова, А. С. Мерзликина. - СПб.: ГУГА, 2017. - 238с. (270 экз.)

2 **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. (165 экз.)

3 Экономика и анализ деятельности предприятий воздушного транспорта: **Сборник задач по дисциплинам [Электронный ресурс, текст] / Зайцева И.В., ред. - СПб.: ГУГА, 2018. - 128с. (220 экз).**

**Практическое занятие № 5 (по теме № 15). - «Горизонтальный и вертикальный анализ прибыли по данным отчета о прибылях и убытках. Факторный анализ финансовых результатов деятельности организации»**

**План:**

1. Горизонтальный и вертикальный анализ прибыли по данным отчета о прибылях и убытках.
2. Факторный анализ финансовых результатов.

**Вопросы и задания к практическому занятию:**

1. Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса.

2. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления процессом проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса.

**Задания для решения задач:**

1. В отчетном году оборотные средства предприятия составили 1500 тыс. руб. Удельный вес материалов в общей сумме оборотных средств составил 30 %. В будущем году планируется снизить расход материала на одно изделие на 11 %. Определить общую сумму оборотных средств предприятия в будущем году с учетом изменения объема средств, вложенных в материалы.

2. Определите прибыль от продажи продукции по следующим данным:

Выручка от продажи: 2 370 000 руб.

Себестоимость произведенной продукции: 1 604 000 руб.

Коммерческие расходы: 60 000 руб.

Прочие доходы: 150 000 руб.

Прочие расходы: 100 000 руб.

3. В налоговом периоде организация реализовала продукции на 700 тыс. руб. (без НДС), построила хозяйственным способом для собственных нужд гараж – стоимость строительно-монтажных работ составила 120 тыс. руб. (без НДС). Оприходовано и отпущено в производство ТМЦ на сумму 300 тыс. руб. (в том числе НДС), а оплачено – 250 тыс. руб. Кроме этого совершена бартерная сделка: реализовано 20 изделий по цене 1 000 руб. (без НДС) за штуку, рыночная цена – 1 500 руб. за штуку (без НДС). Определите сумму НДС, подлежащую уплате в бюджет.

4. Имеются следующие данные: денежные средства – 70 тыс. руб.; краткосрочные финансовые вложения – 28 тыс. руб.; дебиторская задолженность – 130 тыс. руб.; основные средства – 265 тыс. руб.; нематериальные активы – 34 тыс. руб.; производственные запасы – 155 тыс. руб., кредиторская задолженность – 106 тыс. руб., краткосрочные кредит банка – 95 тыс. руб.; долгосрочные кредиты – 180 тыс. руб. Определите коэффициент текущей ликвидности, коэффициент срочной ликвидности, коэффициент абсолютной ликвидности.

**Рекомендации по подготовке к занятию:**

При подготовке к первому вопросу необходимо усвоить сущность горизонтального и вертикального анализа прибыли по данным отчета о прибылях и убытках.

При подготовке ко второму вопросу необходимо проанализировать механизм факторного анализа финансовых результатов.

**Литература:**

1 Губенко А.В. **Системный анализ в управлении предприятием на транспорте:** Учеб. пособ. для вузов. Допущ. УМО [Текст] / А. В. Губенко, Т. Ю. Ксенофонтова, А. С. Мерзликина. - СПб.: ГУГА, 2017. - 238с. (270 экз.)

2 **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. (165 экз.)

3 Экономика и анализ деятельности предприятий воздушного транспорта: **Сборник задач по дисциплинам [Электронный ресурс, текст] / Зайцева И.В., ред. - СПб.: ГУГА, 2018. - 128с. (220 экз).**

### **Практическое занятие № 6 (по теме № 16). - «Прогнозирование банкротства»**

#### **План:**

1. Особенности финансового анализа неплатежеспособных организаций.
2. Прогнозирование банкротства.

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

1. Методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях организации и проведения экспертизы и диагностики объектов предприятий сервиса.
2. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте как результат проведения экспертизы и диагностики объектов предприятий сервиса.
3. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса.

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

При подготовке к первому вопросу необходимо усвоить особенности финансового анализа неплатежеспособных организаций.

При подготовке ко второму вопросу необходимо проанализировать механизм прогнозирования банкротства.

#### **Литература:**

1 Губенко А.В. **Системный анализ в управлении предприятием на транспорте:** Учеб. пособ. для вузов. Допущ. УМО [Текст] / А. В. Губенко, Т. Ю. Ксенофонтова, А. С. Мерзликина. - СПб.: ГУГА, 2017. - 238с. (270 экз.)

2 **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. (165 экз.)

3 Экономика и анализ деятельности предприятий воздушного транспорта: **Сборник задач по дисциплинам [Электронный ресурс, текст] / Зайцева И.В., ред. - СПб.: ГУГА, 2018. - 128с. (220 экз).**

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

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

Цель проведения практических занятий по дисциплине «Экспертиза и диагностика объектов предприятий сервиса» – научить студентов самостоятельно анализировать учебную и научную литературу и вырабатывать у них опыт самостоятельного мышления по проблемам курса.

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

Как правило, практические занятия по дисциплине «Экспертиза и диагностика объектов предприятий сервиса» проводятся в виде:

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

- устных сообщений с последующим их обсуждением;

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

В ходе самостоятельной подготовки по дисциплине «Экспертиза и диагностика объектов предприятий сервиса» каждый студент готовит выступления по всем вопросам темы. Сообщения делаются устно, развернуто, обращаться к конспекту во время выступления.

#### **Примерный план проведения практического занятия по дисциплине «Экспертиза и диагностика объектов предприятий сервиса»**

Вступительное слово преподавателя – 3-5 мин.

Рассмотрение каждого вопроса темы – 15-20 мин.

Заключительное слово преподавателя – 5-10 мин.

Домашнее задание (к каждому практическому занятию).

Изучить и законспектировать рекомендуемую литературу.

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

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

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

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

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

План – это перечень вопросов, рассмотренных в источнике.

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

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

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

Для конспектирования существуют следующие правила:

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

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

Конспект структурно подразделяется на составные части в соответствии с планом.

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

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

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

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

Проверка усвоения изученного материала также осуществляется в ходе практических занятий. С этой целью преподаватели периодически проводят 10-15 минутные письменные контрольные работы. Они проводятся, как правило, по вопросам рассматриваемой на практическом занятии темы и студенты о них

заранее не предупреждаются. Результаты контрольных работ учитываются в журнале успеваемости. По итогам изучения тем программы обязательно проводится рубежный контроль в форме письменных контрольных работ по всем изученным темам с обязательной их оценкой, оценка текущего контроля обязательно учитывается при устном зачете или экзамене по итогам курса.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### 4. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1	1. Изучение теоретического материала по теме: «Содержание, предмет и задачи экономического анализа и диагностики предприятий сервиса» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.	20

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудо-емкость (часы)
	3. Подготовка к устному опросу.	
2	1. Изучение теоретического материала по теме: «Виды экономического анализа, их назначение и роль в управлении предприятием сервиса» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	20
3	1. Изучение теоретического материала по теме: «Информационное обеспечение анализа финансово-хозяйственной деятельности предприятий сервиса» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	20
4	1. Изучение теоретического материала по теме: «Состав показателей и особенности информационной системы бухгалтерского и оперативного учета» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	20
5	1. Изучение теоретического материала по теме: «Общая характеристика информационного содержания основных форм финансовой отчетности предприятий сервиса» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-15]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	20
6	1. Изучение теоретического материала по теме: «Метод и приемы анализа финансово-хозяйственной деятельности предприятий сервиса» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-15]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	20
7	1. Изучение теоретического материала по теме: «Количественные и качественные приемы и методы анализа» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-15]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к круглому столу.	20
8	1. Изучение теоретического материала по теме: «Система резервов повышения эффективности хозяйственной деятельности предприятия сервиса» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	20
9	1. Изучение теоретического материала по теме: «Система и методология комплексного анализа и диагностики хозяйственной деятельности предприятия сервиса» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	20
10	1. Изучение теоретического материала по теме: «Анализ производства и реализации продукции»	20

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудо-емкость (часы)
	<p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Выполнение курсовой работы.</p>	
11	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Анализ использования основных средств»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Выполнение курсовой работы.</p>	20
12	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Анализ эффективности использования материальных ресурсов»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Выполнение курсовой работы.</p>	20
13	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Анализ эффективности использования трудовых ресурсов»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Выполнение курсовой работы.</p>	20
14	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Анализ затрат на производство и реализацию услуг предприятия сервиса»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Выполнение курсовой работы.</p>	20
15	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Анализ финансовых результатов предприятия сервиса»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-15].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к решению задач.</p> <p>5. Выполнение курсовой работы.</p>	20
16	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Анализ финансового состояния и деловой активности предприятия сервиса»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Выполнение курсовой работы.</p>	21
Итого по дисциплине		321

## 5. ОБЩИЕ МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Контрольная работа является составной частью изучения курса «Экспертиза и диагностика объектов предприятий сервиса».

**Целью выполнения контрольной работы** является проверка преподавателем степени усвоения студентами материала по курсу «Экспертиза и диагностика объектов предприятий сервиса» в процессе самостоятельной работы с прочитанным курсом лекций и дополнительной литературы, перечень которой приведён в настоящих Методических рекомендациях.

Контрольная работа является составной частью изучения курса «Экспертиза и диагностика объектов предприятий сервиса».

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

При написании контрольной работы необходимо придерживаться следующих правил:

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

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

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

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

Выполненная контрольная работа сдается на факультет для проверки до начала сессии и является допуском к сдаче экзамена по дисциплине «Экспертиза и диагностика объектов предприятий сервиса».

## 6. СТРУКТУРА РАБОТЫ

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

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

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

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

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

## 7. КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

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

#### 1 Вопрос

1. Предмет экономического анализа.
2. Содержание и задачи экономического анализа.
3. Цели и содержание управленческого анализа.
4. Предмет диагностики предприятий сервиса.
5. Содержание и задачи диагностики предприятий сервиса.
6. Комплексный управленческий анализ и стратегические решения.
7. Виды экономического анализа.
8. Назначение видов экономического анализа в управлении хозяйственной деятельностью транспортного предприятия.

9. Роль видов экономического анализа в управлении хозяйственной деятельностью транспортного предприятия.
10. Назначение видов экономического анализа в управлении деятельностью предприятия сервиса.
11. Роль видов экономического анализа в управлении деятельностью предприятия сервиса.
12. Понятие информационного обеспечения анализа.
13. Информационное обеспечение анализа финансово-хозяйственной деятельности.
14. Информационное обеспечение анализа финансово-хозяйственной деятельности предприятий сервиса.
15. Пользователи экономической информации.
16. Пользователи экономической информации на предприятиях сервиса.
17. Основы выбора оптимальных способов решения проблем, в рамках поставленной цели, исходя из имеющихся информационных ресурсов и ограничений в сфере сервисного обслуживания на транспорте.
18. Состав показателей бухгалтерского учета.
19. Особенности информационной системы бухгалтерского и оперативного учета.
20. Взаимосвязь производственного и финансового анализа.
21. Основы выбора оптимальных способов решения проблем, в рамках поставленной цели, исходя из имеющихся особенностей информационной системы бухгалтерского и оперативного учета и ограничений в сфере сервисного обслуживания на транспорте.
22. Основы эффективности принятия управленческих решений на предприятиях сервиса в зависимости от изменения показателей и особенности информационной системы бухгалтерского и оперативного учета, конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
23. Диагностика предприятия с основных форм финансовой отчетности и баланса предприятий сервиса.
24. Характеристика активов предприятия.
25. Характеристика обязательств предприятия.
26. Характеристика собственного капитала предприятия.
27. Характеристика отчета о прибыли.
28. Отчет о движении денежных средств и его использование для диагностики предприятия.
29. Этапы экономического анализа. Приемы экономического анализа и их классификация.
30. Методика комплексной оценки финансово-хозяйственной деятельности.

## **2 Вопрос**

1. Методы сравнительной рейтинговой оценки финансового состояния предприятий сервиса.
2. Качественные и количественные методы экономического анализа.
3. Сравнение: сущность и область применения в экономическом анализе. Прием детализации.
4. Средние величины. Группировка и ранжирование.
5. Относительные величины. Показатели вариации.
6. Методы факторного анализа. Метод цепных подстановок.
7. Интегральный метод факторного анализа. Индексный метод факторного анализа.
8. Системный подход в комплексном экономическом анализе.
9. Факторы повышения эффективности хозяйственной деятельности.
10. Резервы повышения эффективности хозяйственной деятельности.
11. Система резервов повышения эффективности хозяйственной деятельности на предприятии сервиса.
12. Комплексный анализ и диагностика хозяйственной деятельности как база комплексной оценки эффективности предприятия сервиса.
13. Задачи внутрихозяйственного комплексного анализа.
14. Задачи диагностики хозяйственной деятельности.
15. Системный подход в комплексном экономическом анализе.
16. Системный подход в диагностике хозяйственной деятельности предприятий сервиса.
17. Показатели, характеризующие объем производства и продаж.
18. Оценка влияния факторов на величину выручки от реализации продукции и оказания услуг.
19. Система цен на продукцию и услуги.
20. Анализ влияния объема продукции и оказанных услуг на величину прибыли.
21. Анализ использования основных производственных фондов и оценка влияния их на объем производства.
22. Анализ структуры и динамики имущества и источников финансирования.
23. Анализ структуры и динамики внеоборотных активов и эффективности их использования.
24. Анализ динамики и технического состояния основных средств.
25. Расчет показателей использования основных средств.
26. Анализ и оценка показателей эффективности использования основных средств.



27. Анализ структуры, динамики оборотных активов и источников их формирования.  
28. Анализ использования материальных ресурсов и оценка влияния их на величину объема производства.  
29. Анализ оборотных средств (текущих активов) организации.  
30. Анализ собственных оборотных средств и оценка обеспеченности ими предприятия сервиса.

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

### Вариант 1.

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

### Вариант 2.

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

### Вариант 3.

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

#### Вариант 4.

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

#### Вариант 5.

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

- a) К выездной форме обслуживания
- b) Обслуживание по месту работы
- c) К моментальному обслуживанию
- d) К бесконтактной форме обслуживания
- e) Нет верного ответа

#### Вариант 6.

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

#### Вариант 7.

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

#### Вариант 8.

1. **Услуги, связанные с созданием новых и восстановлением утраченных потребительских свойств изделия:**
  - a) Материальные
  - b) Нематериальные
  - c) Социально-культурная услуга
  - d) Производственно-техническим
  - e) Экономические

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

#### Вариант 9.

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

#### Вариант 10.

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

#### Вариант 11.

1. Внимательное отношение – это...:
  - a) Хорошая, довольно хорошая и очень взыскательная работа.

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

#### Вариант 12.

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

#### Вариант 13.

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

#### Вариант 14.

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

#### Вариант 15

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

#### Вариант 16.

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

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

#### Вариант 17.

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

#### Вариант 18.

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

#### Вариант 19.

1. **По месту проведения работ услуги парикмахерских делят на:**
  - a) услуги, оказываемые в организации (стационарно);
  - b) услуги, оказываемые на базе клиента (выездные услуги).
  - c) Услуги оказывающие только стационарно
  - d) верны ответы а и b
  - e) нет верного ответа

2. **Динамично развивающийся производственно-хозяйственный комплекс, призванный обеспечивать возрастающие коммуникационные потребности экономики и общества:**
  - a) Железнодорожный транспорт
  - b) Металлургия
  - c) Связь
  - d) Электрификация
  - e) Сельское хозяйство
3. **Одна из особенностей планирования в сфере услуг, отличающей его от планирования в производстве:**
  1. Маленькое количество фирм с небольшим штатом.
  2. Большое количество фирм с небольшим штатом.
  3. Большое количество фирм с маленьким штатом.
  4. Большое количество фирм со средним штатом.
  5. Маленькое количество фирм со средним штатом

#### **Вариант 20.**

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

#### **Вариант 21.**

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



### Вариант 22.

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

### Вариант 23.

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

### Вариант 24.

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

- a) Материальные
- b) Нематериальные
- c) Социально-культурная услуга
- d) Производственно-техническим
- e) Экономические

#### Вариант 25.

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

#### Вариант 26.

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

#### Вариант 27.

1. **Совокупность характеристик услуги, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением:**
  - a) Качество обслуживания
  - b) Качество продукции
  - c) Качество услуги
  - d) Цена услуги
  - e) Нет верного ответа
2. **Это совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение потребностей клиента:**
  - a) Качество обслуживания
  - b) Качество продукции
  - c) Качество услуги

- d) Цена услуги
- e) Нет верного ответа
- 3. **Работа по оказанию услуг – это:**
  - a) Сервис.
  - b) Основная цель сервисной деятельности.
  - c) Одно из главных целей предпринимательской деятельности.
  - d) Функция сервисной организации.
  - e) Эксплуатационная функция сервисной организации

#### Вариант 28.

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

#### Вариант 29.

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

#### Вариант 30

- 1. **В какой период оказало огромное влияние на развитие торговли, создание специальных пунктов размещения караванов?**
  - a) Новый век.
  - b) Средневековье.
  - c) Древний период.
  - d) Бронзовый век
  - e) Железный век
- 2. **Производитель услуги по предоставлению питания включает в себя?**
  - a) Продажа готовых к употреблению продуктов.
  - b) Обслуживание официантом гостей.

- c) Встреча и проведение гостей до столиков с выдачей им меню.
- d) Приготовление блюд на кухне.
- e) Создание более комфортных условий (дизайн, свет, освещение)
- 3. **В зависимости от горизонта планирования различают:**
  - a) директивное и индикативное планирование
  - b) долгосрочное, среднесрочное и краткосрочное планирование
  - c) централизованное и децентрализованное планирование
  - d) смешанное и интерактивное планирование

**8. ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ СТУДЕНТОВ**  
**Примерный перечень вопросов к экзамену для проведения промежуточной аттестации по дисциплине**  
**«Экспертиза и диагностика объектов предприятий сервиса»**

1. Предмет экономического анализа.
2. Содержание и задачи экономического анализа.
3. Цели и содержание управленческого анализа.
4. Предмет диагностики предприятий сервиса.
5. Содержание и задачи диагностики предприятий сервиса.
6. Комплексный управленческий анализ и стратегические решения.
7. Виды экономического анализа.
8. Назначение видов экономического анализа в управлении хозяйственной деятельностью транспортного предприятия.
9. Роль видов экономического анализа в управлении хозяйственной деятельностью транспортного предприятия.
10. Назначение видов экономического анализа в управлении деятельностью предприятия сервиса.
11. Роль видов экономического анализа в управлении деятельностью предприятия сервиса.
12. Понятие информационного обеспечения анализа.
13. Информационное обеспечение анализа финансово-хозяйственной деятельности.
14. Информационное обеспечение анализа финансово-хозяйственной деятельности предприятий сервиса.
15. Пользователи экономической информации.
16. Пользователи экономической информации на предприятиях сервиса.
17. Основы выбора оптимальных способов решения проблем, в рамках поставленной цели, исходя из имеющихся информационных ресурсов и ограничений в сфере сервисного обслуживания на транспорте.
18. Состав показателей бухгалтерского учета.
19. Особенности информационной системы бухгалтерского и оперативного учета.
20. Взаимосвязь производственного и финансового анализа.
21. Основы выбора оптимальных способов решения проблем, в рамках поставленной цели, исходя из имеющихся особенностей информационной системы бухгалтерского и оперативного учета и ограничений в сфере сервисного обслуживания на транспорте.
22. Основы эффективности принятия управленческих решений на предприятиях сервиса в зависимости от изменения показателей и особенности информационной системы бухгалтерского и оперативного учета, конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
23. Диагностика предприятия с основных форм финансовой отчетности и баланса предприятий сервиса.
24. Характеристика активов предприятия.
25. Характеристика обязательств предприятия.
26. Характеристика собственного капитала предприятия.
27. Характеристика отчета о прибыли.
28. Отчет о движении денежных средств и его использование для диагностики предприятия.
29. Этапы экономического анализа. Приемы экономического анализа и их классификация.
30. Методика комплексной оценки финансово-хозяйственной деятельности.
31. Методы сравнительной рейтинговой оценки финансового состояния предприятий сервиса.
32. Качественные и количественные методы экономического анализа.
33. Сравнение: сущность и область применения в экономическом анализе. Прием детализации.
34. Средние величины. Группировка и ранжирование.
35. Относительные величины. Показатели вариации.
36. Методы факторного анализа. Метод цепных подстановок.
37. Интегральный метод факторного анализа. Индексный метод факторного анализа.
38. Системный подход в комплексном экономическом анализе.

39. Факторы повышения эффективности хозяйственной деятельности.
40. Резервы повышения эффективности хозяйственной деятельности.
41. Система резервов повышения эффективности хозяйственной деятельности на предприятии сервиса.
42. Комплексный анализ и диагностика хозяйственной деятельности как база комплексной оценки эффективности предприятия сервиса.
43. Задачи внутрихозяйственного комплексного анализа.
44. Задачи диагностики хозяйственной деятельности.
45. Системный подход в комплексном экономическом анализе.
46. Системный подход в диагностике хозяйственной деятельности предприятий сервиса.
47. Показатели, характеризующие объем производства и продаж.
48. Оценка влияния факторов на величину выручки от реализации продукции и оказания услуг.
49. Система цен на продукцию и услуги.
50. Анализ влияния объема продукции и оказанных услуг на величину прибыли.
51. Анализ использования основных производственных фондов и оценка влияния их на объем производства.
52. Анализ структуры и динамики имущества и источников финансирования.
53. Анализ структуры и динамики внеоборотных активов и эффективности их использования.
54. Анализ динамики и технического состояния основных средств.
55. Расчет показателей использования основных средств.
56. Анализ и оценка показателей эффективности использования основных средств.
57. Анализ структуры, динамики оборотных активов и источников их формирования.
58. Анализ использования материальных ресурсов и оценка влияния их на величину объема производства.
59. Анализ оборотных средств (текущих активов) организации.
60. Анализ собственных оборотных средств и оценка обеспеченности ими предприятия сервиса.
61. Анализ оборачиваемости оборотных активов.
62. Показатели оценки эффективности использования оборотных средств.
63. Анализ уровня организации производства и труда.
64. Анализ роста производительности труда на предприятиях сервиса
65. Анализ социальных условий и использования человеческого фактора.
66. Анализ использования труда и фонда заработной платы в организации сервиса.
67. Управление себестоимостью. Анализ динамики и структуры расходов организации сервиса.
68. Факторный анализ себестоимости услуг.
69. Анализ себестоимости продукции и оказания услуг предприятий сервиса.
70. Оценка влияния на себестоимость продаж использования производственных ресурсов.
71. Оценка влияния себестоимости продукции на величину прибыли предприятий сервиса.
72. Анализ взаимосвязи затрат, оборота и прибыли.
73. Анализ поведения затрат и взаимосвязи объема продаж и прибыли.
74. Расчет маржинального дохода, порога рентабельности.
75. Анализ источников финансирования организации.
76. Прибыль. Горизонтальный и вертикальный анализ прибыли по данным отчета о прибылях и убытках.
77. Факторный анализ финансовых результатов.
78. Анализ качества прибыли.
79. Анализ ликвидности организации.
80. Анализ финансовой устойчивости организации.
81. Анализ финансовых результатов деятельности организации.
82. Анализ эффективности деятельности организации. Анализ движения денежных средств.
83. Анализ финансового состояния с использованием финансовых коэффициентов.
84. Оценка деловой активности организации.
85. Анализ кредитоспособности организации сервиса на транспорте.
86. Особенности финансового анализа неплатежеспособных организаций.
87. Прогнозирование банкротства.
88. Методы определения круга задач в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса.
89. Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса.
90. Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса.

91. Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса.

92. Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления процессом проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса.

93. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса и объектов авиационной инфраструктуры.

94. Методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях организации и проведения экспертизы и диагностики объектов предприятий сервиса.

95. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте как результат проведения экспертизы и диагностики объектов предприятий сервиса.

96. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса.

### Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (экзамена) по дисциплине «Экспертиза и диагностика объектов предприятий 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  $ТС = 90Q - 2Q^2$ . Определить величину предельных затрат фирмы при  $Q = 11$  единиц.

3. В таблице даются 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. Охарактеризуйте этапы выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели в зависимости от результатов проведения экспертизы и диагностики, исходя из имеющихся ресурсов и ограничений в сфере сервисного обслуживания на транспорте с использованием нормативно-правовой базы.

15. Охарактеризуйте этапы принятия управленческих решений на предприятиях сервиса в зависимости от результатов проведения экспертизы и диагностики механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте.

16. Охарактеризуйте этапы анализа результатов маркетинговых исследований, анализа технологии организации продаж и продвижения сервисных продуктов в целях изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей в сфере сервисного обслуживания на транспорте.

17. Охарактеризуйте этапы организации проведения экспертизы и диагностики полученных результатов в целях принятия экономически обоснованных решений.

18. Охарактеризуйте этапы анализа и диагностики результатов планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте.

19. Охарактеризуйте этапы мониторинга деятельности организаций сферы сервисного обслуживания на транспорте.

20. Охарактеризуйте этапы механизма планирования и этапы проведения мониторинга деятельности организаций сферы сервисного обслуживания на транспорте и проводить их анализ.

21. Охарактеризуйте этапы применения методики проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятий сервиса на транспорте.

22. Охарактеризуйте этапы организации процесса сервисного обслуживания на транспорте и проведения экспертизы и диагностики полученных результатов производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса.

23. Охарактеризуйте этапы оценки эффективности механизма выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

24. Охарактеризуйте этапы определения круга задач в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса.

25. Охарактеризуйте этапы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса.

26. Охарактеризуйте этапы механизма принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса.

27. Охарактеризуйте этапы механизма обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса.

28. Охарактеризуйте этапы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления процессом проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса.

29. Охарактеризуйте этапы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе проведения экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса и объектов авиационной инфраструктуры.

30. Охарактеризуйте этапы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях организации и проведения экспертизы и диагностики объектов предприятий сервиса.

31. Охарактеризуйте этапы организации и управления имуществом аэропортного комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте как результат проведения экспертизы и диагностики объектов предприятий сервиса.

32. Охарактеризуйте этапы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса.

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

1. Предмет экономического анализа.
2. Содержание и задачи экономического анализа.
3. Цели и содержание управленческого анализа.
4. Предмет диагностики предприятий сервиса.
5. Содержание и задачи диагностики предприятий сервиса.
6. Комплексный управленческий анализ и стратегические решения.
7. Виды экономического анализа.
8. Назначение видов экономического анализа в управлении хозяйственной деятельностью транспортного предприятия.
9. Роль видов экономического анализа в управлении хозяйственной деятельностью транспортного предприятия.
10. Назначение видов экономического анализа в управлении деятельностью предприятия сервиса.

11. Роль видов экономического анализа в управлении деятельностью предприятия сервиса.
12. Понятие информационного обеспечения анализа.
13. Информационное обеспечение анализа финансово-хозяйственной деятельности.
14. Информационное обеспечение анализа финансово-хозяйственной деятельности предприятий сервиса.
15. Пользователи экономической информации.
16. Пользователи экономической информации на предприятиях сервиса.
17. Основы выбора оптимальных способов решения проблем, в рамках поставленной цели, исходя из имеющихся информационных ресурсов и ограничений в сфере сервисного обслуживания на транспорте.
18. Состав показателей бухгалтерского учета.
19. Особенности информационной системы бухгалтерского и оперативного учета.
20. Взаимосвязь производственного и финансового анализа.
21. Основы выбора оптимальных способов решения проблем, в рамках поставленной цели, исходя из имеющихся особенностей информационной системы бухгалтерского и оперативного учета и ограничений в сфере сервисного обслуживания на транспорте.
22. Основы эффективности принятия управленческих решений на предприятиях сервиса в зависимости от изменения показателей и особенности информационной системы бухгалтерского и оперативного учета, конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
23. Диагностика предприятия с основных форм финансовой отчетности и баланса предприятий сервиса.
24. Характеристика активов предприятия.
25. Характеристика обязательств предприятия.
26. Характеристика собственного капитала предприятия.
27. Характеристика отчета о прибыли.
28. Отчет о движении денежных средств и его использование для диагностики предприятия.
29. Этапы экономического анализа. Приемы экономического анализа и их классификация.
30. Методика комплексной оценки финансово-хозяйственной деятельности.
31. Методы сравнительной рейтинговой оценки финансового состояния предприятий сервиса.
32. Качественные и количественные методы экономического анализа.
33. Сравнение: сущность и область применения в экономическом анализе. Прием детализации.
34. Средние величины. Группировка и ранжирование.
35. Относительные величины. Показатели вариации.
36. Методы факторного анализа. Метод цепных подстановок.
37. Интегральный метод факторного анализа. Индексный метод факторного анализа.
38. Системный подход в комплексном экономическом анализе.
39. Факторы повышения эффективности хозяйственной деятельности.
40. Резервы повышения эффективности хозяйственной деятельности.
41. Система резервов повышения эффективности хозяйственной деятельности на предприятии сервиса.
42. Комплексный анализ и диагностика хозяйственной деятельности как база комплексной оценки эффективности предприятия сервиса.
43. Задачи внутрихозяйственного комплексного анализа.
44. Задачи диагностики хозяйственной деятельности.
45. Системный подход в комплексном экономическом анализе.
46. Системный подход в диагностике хозяйственной деятельности предприятий сервиса.
47. Показатели, характеризующие объем производства и продаж.
48. Оценка влияния факторов на величину выручки от реализации продукции и оказания услуг.
49. Система цен на продукцию и услуги.
50. Анализ влияния объема продукции и оказанных услуг на величину прибыли.

## **9. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ**

а) основная литература:

- 1 Губенко А.В. Системный анализ в управлении предприятием на транспорте: Учеб. пособ. для вузов. Допущ. УМО [Текст] / А. В. Губенко, Т. Ю. Ксенофонтова, А. С. Мерзликаина. - СПб.: ГУГА, 2017. - 238с. (270 экз.)
- 2 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. (165 экз.)
- 3 Экономика и анализ деятельности предприятий воздушного транспорта: Сборник задач по дисциплинам [Электронный ресурс, текст] / Зайцева И.В., ред. - СПб.: ГУГА, 2018. - 128с. (220 экз.)



б) дополнительная литература:

4 Костромина Е.В. Авиатранспортный маркетинг: Учебник для бакалавриата [Текст] / Е. В. Костромина. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2018. – 360 с. - ISBN 978-5-16-006252-5 (54 экз.)

5 Кулагина, Н. А. Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности предприятия. Практикум: учебное пособие для академического бакалавриата / Н. А. Кулагина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 135 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07835-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/438609> (дата обращения: 11.01.2019).

6 Кузьмина, Е. Е. Комплексный анализ хозяйственной деятельности. В 2 ч. Часть 1: учебник и практикум для академического бакалавриата / Е. Е. Кузьмина, Л. П. Кузьмина; под общей редакцией Е. Е. Кузьминой. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 225 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-9203-8. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/433089> (дата обращения: 11.01.2019).

7 Антохонова, И. В. Методы прогнозирования социально-экономических процессов: Учеб. пособ. для вузов. Реком. УМО [Текст] / И. В. Антохонова. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Юрайт, 2019. - 213с. - ISBN 978-5-534-04096-8. (10 экз.)

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

8 Воздушный кодекс РФ от 19.03.1997 №60 ФЗ (ред. от 31.12.2017) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_13744/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_13744/) - свободный доступ (дата обращения 11.01.2019).

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

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

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

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

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

12 Официальный сайт Банка России [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.cbr.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2019).

13 Официальный сайт журнала «Вопросы экономики» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.vopreco.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2019).

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

14 Библиотека СПбГУ ГА [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/> / свободный доступ (дата обращения: 11.01.2019).

15 Российская национальная библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.nlr.ru/> / свободный доступ (дата обращения: 11.01.2019).

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

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

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

Заведующий кафедрой

Кошелева Т. Н. \_\_\_\_\_  
(подпись)