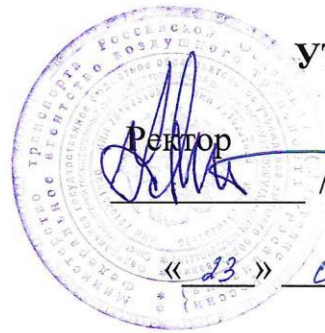




**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА  
(РОСАВИАЦИЯ)**

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



**УТВЕРЖДАЮ**

Ректор

/ Ю.Ю. Михальчевский

« 23 » сентября 2021 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**ЭКОНОМИКА ПРЕДПРИЯТИЯ СЕРВИСА**

Направление подготовки:

**43.03.01 Сервис**

Направленность программы (профиль):

**Сервис в сфере транспорта**

Квалификация выпускника:

**бакалавр**

Форма обучения:

**очная**

Санкт-Петербург

2021

## 1 Цели освоения дисциплины

Дисциплина «Экономика предприятия сервиса» способствует формированию системы знаний о методических основах современных научных и практических знаний по общей экономике, о субъектах экономики, явлениях и процессах экономической жизни общества, о методах и инструментах исследования этих явлений, о способах и средствах решения экономических проблем.

Целями освоения дисциплины «Экономика предприятия сервиса» являются: формирование у обучающихся современного экономического мышления, целостного представления об экономике сферы сервиса, а также, формирование у обучающихся умений и навыков рассчитывать экономические показатели, характеризующие деятельность хозяйствующих субъектов на основе типовых методик и действующей нормативно-правовой базы на основе использования современных научных и практических знаний по дисциплине.

Задачами освоения дисциплины являются:

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

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

- знакомство обучающихся с технологиями процесса управления сервисной деятельностью, с механизмом управления развитием 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;

- знакомство обучающихся с методами определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;

- знакомство обучающихся с методами осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;

- знакомство обучающихся с методами использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;

- знакомство обучающихся с методами организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в

процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;

– знакомство обучающихся с методами обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;

– знакомство обучающихся с методами обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;

– знакомство обучающихся с механизмом организации управления процессом сервисной деятельности, с методикой выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта;

– знакомство обучающихся с механизмом определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы;

– знакомство обучающихся с механизмом выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы;

– знакомство обучающихся с алгоритмом выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы;

– знакомство обучающихся с основами управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы;

– знакомство обучающихся с механизмом управления своим временем, формирования траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы;

– знакомство обучающихся с механизмом реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы;

– познакомить обучающихся с особенностями осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, с мотивацией потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы; с методами продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы;

– познакомить обучающихся с конкретными методами определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы; с механизмом принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы; с механизмом обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы;

– познакомить обучающихся с механизмом формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы; с методами выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы; с алгоритмом принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы;

– познакомить обучающихся с основами экономической и финансовой грамотности, с сущностью рациональной организации хозяйственной деятельности в современном обществе;

– познакомить обучающихся с принципами работы современных информационных технологий;

– познакомить обучающихся с методами разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы; с механизмом организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы; с механизмом организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы;

– привить обучающимся практические умения и навыки по решению производственно-хозяйственных и финансово-экономических вопросов обеспечения эффективной деятельности предприятий сервиса в сфере транспорта, в том числе по методике сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы; по разработке алгоритма разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы; по применению методов организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы; по применению методов определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

Дисциплина «Экономика предприятия сервиса» обеспечивает подготовку выпускника к организационно-управленческому типу задач профессиональной деятельности.

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

Дисциплина «Экономика предприятия сервиса» представляет собой дисциплину, относящуюся к обязательной части Блок Б1 дисциплины (модули).

Дисциплина «Экономика предприятия сервиса» базируется на результатах обучения, полученных при изучении дисциплин: «Математика», «Правоведение», «Экономика и предпринимательство».

Дисциплина «Экономика предприятия сервиса» является обеспечивающей для изучения дисциплин: «Маркетинг», «Организация предпринимательской деятельности в сфере сервиса на транспорте», «Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте», «Экспертиза и диагностика объектов предприятий сервиса», «Экономика и организация труда в сервисе на воздушном транспорте», «Экономика труда на воздушном транспорте», «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне».

Дисциплина изучается в 3 и 4 семестре.

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

Процесс освоения дисциплины «Экономика предприятия сервиса» направлен на формирование следующих компетенций:

| Код компетенции                 | Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции  |
|---------------------------------|---|
| <b>УК-2</b>                     | <b>Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</b> |
| ИД <sup>1</sup> <sub>УК-2</sub> | Владеет методами определения круга задач в рамках поставленной цели   |
| ИД <sup>2</sup> <sub>УК-2</sub> | Умеет выбирать оптимальные способы решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений                                |
| ИД <sup>3</sup> <sub>УК-2</sub> | Владеть алгоритмом выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений  |
| <b>УК-6</b>                     | <b>Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</b>                                |
| ИД <sup>1</sup> <sub>УК-6</sub> | Владеет методами управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни                                |
| ИД <sup>2</sup> <sub>УК-6</sub> | Умеет управлять своим временем, формировать траекторию саморазвития   |
| ИД <sup>3</sup> <sub>УК-6</sub> | Владеет навыками реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования   |
| <b>УК-9</b>                     | <b>Способен принимать обоснованные экономические</b>  |

| Код компетенции                  | Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции  |
|----------------------------------|---|
|                                  | <b>решения в различных областях жизнедеятельности</b>   |
| ИД <sup>1</sup> <sub>УК-9</sub>  | Владеет основами экономической и финансовой грамотности, понимает сущность рациональной организации хозяйственной деятельности в современном обществе           |
| ИД <sup>2</sup> <sub>УК-9</sub>  | Экономически обосновывает принятые решения, в том числе в профессиональной деятельности   |
| <b>ОПК-1</b>                     | <b>Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса</b>   |
| ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК-1</sub> | Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса  |
| ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК-1</sub> | Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации                                 |
| ИД <sup>3</sup> <sub>ОПК-1</sub> | Знает и умеет использовать технологические новации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности   |
| <b>ОПК-3</b>                     | <b>Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</b>  |
| ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК-3</sub> | Организует оценку качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий   |
| ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК-3</sub> | Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами  |
| ИД <sup>3</sup> <sub>ОПК-3</sub> | Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством   |
| <b>ОПК-4</b>                     | <b>Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов</b>   |
| ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК-4</sub> | Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов   |
| ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК-4</sub> | Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий;  |
| <b>ОПК-5</b>                     | <b>Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности</b> |
| ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК-5</sub> | Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий сервиса   |
| ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК-5</sub> | Принимает экономически обоснованные управленческие решения  |
| ИД <sup>3</sup> <sub>ОПК-5</sub> | Обеспечивает экономическую эффективность сервисной  |

| Код компетенции                  | Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции  |
|----------------------------------|---|
|                                  | деятельности предприятия  |
| <b>ОПК-8</b>                     | <b>Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности</b>  |
| ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК-8</sub> | Понимает сущность и принципы работы современных информационных технологий   |
| ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК-8</sub> | Использует современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности  |
| <b>ПК-4</b>                      | <b>Способен осуществлять организационное обеспечение процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, принимать решения об управлении туристско-рекреационными проектами, организации и управлении транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса</b> |
| ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-4</sub>  | Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, владеет методами организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, организует их выполнение  |
| ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-4</sub>  | Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления имущественным аэропортовым комплексом и активами сервисных предприятий на транспорте   |
| ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-4</sub>  | Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте   |
| <b>ПК-5</b>                      | <b>Способен организовывать и проводить маркетинговый анализ потребности в сервисных услугах при эксплуатации воздушных судов и объектов авиационной инфраструктуры, при организации, выполнении, обеспечении и обслуживании полетов воздушных судов, воздушных перевозок и авиационных работ</b>  |
| ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-5</sub>  | Способен разрабатывать комплекс мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в сфере транспорта и объектов авиационной инфраструктуры   |
| ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-5</sub>  | Способен осуществлять организационное обслуживание авиационной инфраструктуры и организационное обеспечение   |



| Код компетенции                 | Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции   |
|---------------------------------|--|
|                                 | процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна   |
| ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-5</sub> | Способен организовывать и проводить маркетинговый анализ потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна   |
| <b>ПК-6</b>                     | <b>Способен разрабатывать комплекс мер по повышению эффективности деятельности структурного подразделения и организовать процесс их реализации в условиях транспортного комплекса</b>  |
| ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-6</sub> | Осуществляет сбор актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях организации и проведения экспертизы и диагностики объектов предприятий сервиса   |
| ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-6</sub> | Участствует в разработке системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения   |
| ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-6</sub> | Участствует в организации и управлении имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте; участвует в определении показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в условиях транспортного комплекса |

### Планируемые результаты изучения дисциплины:

Знать:

– методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>УК-2</sub>); механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>2</sup><sub>УК-2</sub>); алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>3</sup><sub>УК-2</sub>);

– методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>УК-6</sub>); механизм управления своим

временем, формирование траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>2</sup><sub>УК-6</sub>); механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>3</sup><sub>УК-6</sub>);

- основы экономической и финансовой грамотности, понимает сущность рациональной организации хозяйственной деятельности в современном обществе в процессе обслуживания в сфере транспорта в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>УК-9</sub>); методика экономического обоснования принятых решений, в том числе в профессиональной деятельности в сфере транспорта в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>2</sup><sub>УК-9</sub>);

- методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-1</sub>); методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-1</sub>); методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-1</sub>);

- методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-3</sub>); методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-3</sub>); методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-3</sub>);

- методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-4</sub>); методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-4</sub>);

– методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-5</sub>); механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-5</sub>); механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-5</sub>);

– сущность и принципы работы современных информационных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-8</sub>); современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-8</sub>);

– механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, механизма применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-4</sub>); методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-4</sub>); алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-4</sub>);

– методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-5</sub>); механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-5</sub>); механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на

борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-5</sub>);

– методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-6</sub>); алгоритм разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-6</sub>); методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы; методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе разработки бизнес-плана (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-6</sub>);

Уметь:

– применять методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>УК-2</sub>); применять механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>2</sup><sub>УК-2</sub>); применять алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>3</sup><sub>УК-2</sub>);

– применять методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>УК-6</sub>); применять механизм управления своим временем, формировать траекторию саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>2</sup><sub>УК-6</sub>); применять механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>3</sup><sub>УК-6</sub>);

- применять основы экономической и финансовой грамотности, понимает сущность рациональной организации хозяйственной деятельности в современном обществе в процессе обслуживания в сфере транспорта в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>УК-9</sub>); применять методику экономического обоснования принятых решений, в том числе в профессиональной деятельности в сфере транспорта в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>2</sup><sub>УК-9</sub>);

- применять методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-1</sub>); применять методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-1</sub>); применять методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-1</sub>);

- применять методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-3</sub>); применять методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-3</sub>); применять методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-3</sub>);

- применять методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-4</sub>); применять методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-4</sub>);

- применять методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-5</sub>); применять механизм принятия экономически обоснованных управленческих

решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-5</sub>); применять механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-5</sub>);

– применять принципы работы современных информационных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-8</sub>); применять современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-8</sub>);

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

– применять методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-5</sub>); применять механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-5</sub>); применять механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-5</sub>);

– применять методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-6</sub>); применять алгоритм разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в целях разработки бизнес-плана, обеспечивать инфраструктурную поддержку и экономическую безопасность в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-6</sub>); применять методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечивать инфраструктурную поддержку и экономическую безопасность в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы; применять методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе разработки бизнес-плана (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-6</sub>);

Владеть:

– способностью применять методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>УК-2</sub>); способностью применять механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>2</sup><sub>УК-2</sub>); способностью применять алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>3</sup><sub>УК-2</sub>);

– навыками применения методов управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>УК-6</sub>); навыками применения механизма управления своим временем, формировать траекторию саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>2</sup><sub>УК-6</sub>); навыками применения механизма реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>3</sup><sub>УК-6</sub>);

- способностью применять основы экономической и финансовой грамотности, понимает сущность рациональной организации хозяйственной

деятельности в современном обществе в процессе обслуживания в сфере транспорта в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>УК-9</sub>); способностью применять методику экономического обоснования принятых решений, в том числе в профессиональной деятельности в сфере транспорта в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>2</sup><sub>УК-9</sub>);

– навыками применения методов определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-1</sub>); навыками применения методов осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-1</sub>); навыками применения методов использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-1</sub>);

– навыками применения методов организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-3</sub>); навыками применения методов обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-3</sub>); навыками применения методов обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-3</sub>);

– навыками применения методов осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-4</sub>); навыками применения методов продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-4</sub>);

– навыками применения методов определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-5</sub>); навыками применения механизма принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана,



обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-5</sub>); навыками применения механизма обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-5</sub>);

– навыками применения принципов работы современных информационных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-8</sub>); навыками применения современных информационных технологий для решения задач профессиональной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-8</sub>);

– навыками формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, реализации механизма применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, навыками использования механизма организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, навыками обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-4</sub>); навыками применения методов выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-4</sub>); навыками применения алгоритма принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-4</sub>);

– навыками разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, навыками обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-5</sub>); навыками применения механизма организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, навыками обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-5</sub>); навыками применения механизма организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, навыками обеспечения

инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-5</sub>;

– навыками применения методов сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях разработки бизнес-плана, навыками обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-6</sub>); навыками применения алгоритма разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в целях разработки бизнес-плана, навыками обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-6</sub>); навыками применения методов организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, навыками обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы; навыками применения методов определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе разработки бизнес-плана (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-6</sub>

#### 4 Объем дисциплины и виды учебной работы

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

| Наименование   | Всего часов | Семестры |      |
|--|-------------|----------|------|
|  |             | 3        | 4    |
| Общая трудоемкость дисциплины                            | 180         | 72       | 108  |
| Контактная работа:                                       | 92,8        | 42,3     | 50,5 |
| лекции   | 30          | 14       | 16   |
| практические занятия                                     | 60          | 28       | 32   |
| семинары   | —           | —        | —    |
| лабораторные работы                                      | —           | —        | —    |
| курсовая работа (проект)                                 | —           | —        | —    |
| Самостоятельная работа обучающихся                       | 45          | 21       | 24   |
| Промежуточная аттестация                                 | 45          | 9        | 36   |
| контактная работа  | 2,8         | 0,3      | 2,5  |
| самостоятельная работа по подготовке к зачёту и экзамену | 42,2        | 8,7      | 33,5 |

## 5 Содержание дисциплины

### 5.1 Соотнесение тем дисциплины и формируемых компетенций

| Темы дисциплины  | Количество часов | Компетенции |      |      |       |       |       |       |       |      |      | Образовательные технологии | Оценочные средства  |            |
|--|------------------|-------------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|------|------|----------------------------|---------------------|------------|
|  |                  | УК-2        | УК-6 | УК-9 | ОПК-1 | ОПК-3 | ОПК-4 | ОПК-5 | ОПК-8 | ПК-4 | ПК-5 |                            |                     | ПК-6       |
| Тема 1. Сфера сервиса в рыночной экономике и на транспорте   | 6                | +           | +    | —    | +     | +     | +     | —     | —     | +    | +    | —                          | ВК, Л, ПЗ, МРК, СРС | УО, СЗ, Сщ |
| Тема 2. Сервис на транспорте. Предприятие сферы сервиса в сфере транспорта   | 8                | +           | +    | —    | +     | +     | +     | —     | —     | +    | +    | —                          | Л, ПЗ, МРК, СРС     | УО, СЗ, Сщ |
| Тема 3. Организация производства на предприятии сервиса в сфере транспорта   | 9                | +           | +    | —    | +     | +     | —     | +     | —     | +    | +    | —                          | Л, ПЗ, МРК, СРС     | УО, СЗ, Сщ |
| Тема 4. Уставный капитал и имущество предприятия сервиса в сфере транспорта  | 9                | +           | +    | —    | +     | +     | —     | +     | —     | +    | +    | +                          | Л, ПЗ, МРК, СРС     | УО, СЗ, Сщ |
| Тема 5. Организационная структура управления предприятием сервиса в сфере транспорта                                   | 8                | +           | +    | —    | +     | +     | +     | +     | —     | +    | +    | +                          | Л, ПЗ, МРК, СРС     | УО, СЗ, Сщ |
| Тема 6. Основные фонды (основной капитал) и оборотные фонды (оборотный капитал) предприятия сервиса в сфере транспорта | 14               | +           | +    | —    | +     | +     | +     | +     | —     | +    | +    | +                          | Л, ПЗ, СРС, МРК, КС | УО, СЗ, Сщ |

| Темы дисциплины   | Количество часов | Компетенции |      |      |       |       |       |       |       |      |      | Образовательные технологии | Оценочные средства |            |
|---|------------------|-------------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|------|------|----------------------------|--------------------|------------|
|   |                  | УК-2        | УК-6 | УК-9 | ОПК-1 | ОПК-3 | ОПК-4 | ОПК-5 | ОПК-8 | ПК-4 | ПК-5 |                            |                    | ПК-6       |
| Тема 7. Аренда, лизинг, нематериальные активы на предприятии сервиса в сфере транспорта. Капитальные вложения (инвестиции) в предприятия сервиса в сфере транспорта | 9                | +           | +    | —    | +     | +     | +     | +     | —     | —    | +    | +                          | Л, ПЗ, МРК, СРС    | УО, СЗ, Сщ |
| Тема 8. Трудовые ресурсы предприятия сферы сервиса в сфере транспорта   | 9                | +           | +    | —    | +     | +     | +     | +     | —     | +    | +    | +                          | Л, ПЗ, МРК, СРС    | УО, СЗ, Сщ |
| Тема 9. Финансовые ресурсы предприятия сервиса в сфере транспорта   | 9                | +           | +    | +    | +     | +     | +     | +     | —     | +    | +    | +                          | Л, ПЗ, МРК, СРС    | УО, СЗ, Сщ |
| Тема 10. Материальные ресурсы предприятия сервиса в сфере транспорта  | 8                | +           | +    | —    | +     | +     | +     | +     | —     | +    | +    | +                          | Л, ПЗ, МРК, СРС    | УО, СЗ, Сщ |
| Тема 11. Планирование на предприятии сферы сервиса в сфере транспорта   | 8                | +           | +    | —    | +     | +     | +     | +     | —     | +    | +    | +                          | Л, ПЗ, МРК, СРС    | УО, СЗ, Сщ |
| Тема 12. Издержки производства и расходы предприятия сферы сервиса в сфере транспорта. Себестоимость продукции (услуг). Смета затрат и калькуляция                  | 9                | +           | +    | —    | +     | +     | —     | +     | —     | +    | +    | +                          | Л, ПЗ, МРК, СРС    | УО, СЗ, Сщ |

| Темы дисциплины   | Количество часов | Компетенции |      |      |       |       |       |       |       |      |      | Образовательные технологии | Оценочные средства |                |
|---|------------------|-------------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|------|------|----------------------------|--------------------|----------------|
|   |                  | УК-2        | УК-6 | УК-9 | ОПК-1 | ОПК-3 | ОПК-4 | ОПК-5 | ОПК-8 | ПК-4 | ПК-5 |                            |                    | ПК-6           |
| Тема 13. Ценообразование и ценовая политика предприятия в сфере транспорта  | 8                | +           | +    | —    | +     | +     | +     | +     | —     | +    | +    | +                          | Л, ПЗ, МРК, СРС    | УО, СЗ, Сщ     |
| Тема 14. Качество продукции и услуг. Конкурентоспособность предприятия в сфере транспорта                               | 5                | +           | +    | —    | +     | +     | +     | +     | +     | +    | +    | +                          | Л, СРС             | УО             |
| Тема 15. Прибыль и рентабельность предприятия. Оценка эффективности деятельности предприятия сервиса в сфере транспорта | 16               | +           | +    | —    | +     | +     | +     | +     | —     | +    | +    | +                          | Л, ПЗ, МРК, СРС    | УО, Сщ, РЗ, СЗ |
| Итого по дисциплине   | 135              |             |      |      |       |       |       |       |       |      |      |                            |                    |                |
| Промежуточная аттестация  | 45               |             |      |      |       |       |       |       |       |      |      |                            |                    | З, Э           |
| Всего по дисциплине   | 180              |             |      |      |       |       |       |       |       |      |      |                            |                    |                |

Сокращения: Л – лекция, С – семинар, ПЗ – практическое занятие, СРС – самостоятельная работа обучающихся, ВК – входной контроль, УО – устный опрос, КС – круглый стол, РЗ – решение задач, МРК – метод развивающейся кооперации, СЗ – ситуационное задание, Сщ – сообщение, З – зачет, Э – экзамен.

## 5.2 Темы дисциплины и виды занятий

| Наименование темы дисциплины   | Л | ПЗ | С | ЛР | СРС | КР | Всего часов |
|--|---|----|---|----|-----|----|-------------|
| Семестр 3  |   |    |   |    |     |    |             |
| Тема 1. Сфера сервиса в рыночной экономике и на транспорте                 | 2 | 2  | — | —  | 2   | —  | 6           |
| Тема 2. Сервис на транспорте. Предприятие сферы сервиса в сфере транспорта | 2 | 4  | — | —  | 2   | —  | 8           |

| Наименование темы дисциплины  | Л  | ПЗ | С | ЛР | СРС | КР | Всего часов |
|---|----|----|---|----|-----|----|-------------|
| Тема 3. Организация производства на предприятии сервиса в сфере транспорта  | 2  | 4  | — | —  | 3   | —  | 9           |
| Тема 4. Уставный капитал и имущество предприятия сервиса в сфере транспорта   | 2  | 4  | — | —  | 3   | —  | 9           |
| Тема 5. Организационная структура управления предприятием сервиса в сфере транспорта  | 2  | 4  | — | —  | 2   | —  | 8           |
| Тема 6. Основные фонды (основной капитал) и оборотные фонды (оборотный капитал) предприятия сервиса в сфере транспорта  | 2  | 6  | — | —  | 6   | —  | 14          |
| Тема 7. Аренда, лизинг, нематериальные активы на предприятии сервиса в сфере транспорта. Капитальные вложения (инвестиции) в предприятия сервиса в сфере транспорта | 2  | 4  | — | —  | 3   | —  | 9           |
| Итого за семестр 3  | 14 | 28 | — | —  | 21  | —  | 63          |
| Промежуточная аттестация в форме зачета   |    |    |   |    |     |    | 9           |
| Всего за семестр 3  |    |    |   |    |     |    | 72          |
| 4 семестр   |    |    |   |    |     |    |             |
| Тема 8. Трудовые ресурсы предприятия сферы сервиса в сфере транспорта   | 2  | 4  | — | —  | 3   | —  | 9           |
| Тема 9. Финансовые ресурсы предприятия сервиса в сфере транспорта   | 2  | 4  | — | —  | 3   | —  | 9           |
| Тема 10. Материальные ресурсы предприятия сервиса в сфере транспорта  | 2  | 4  | — | —  | 2   | —  | 8           |
| Тема 11. Планирование на предприятии сферы сервиса в сфере транспорта   | 2  | 4  | — | —  | 2   | —  | 8           |
| Тема 12. Издержки производства и расходы предприятия сферы сервиса в сфере транспорта. Себестоимость продукции (услуг). Смета затрат и калькуляция                  | 2  | 4  | — | —  | 3   | —  | 9           |
| Тема 13. Ценообразование и ценовая политика предприятия в   | 2  | 4  | — | —  | 2   | —  | 8           |

| Наименование темы дисциплины  | Л  | ПЗ | С | ЛР | СРС | КР | Всего часов |
|---|----|----|---|----|-----|----|-------------|
| сфере транспорта  |    |    |   |    |     |    |             |
| Тема 14. Качество продукции и услуг. Конкурентоспособность предприятия в сфере транспорта                               | 2  | —  | — | —  | 3   | —  | 5           |
| Тема 15. Прибыль и рентабельность предприятия. Оценка эффективности деятельности предприятия сервиса в сфере транспорта | 2  | 8  | — | —  | 6   | —  | 16          |
| Итого за семестр 4  | 16 | 32 | — | —  | 24  | —  | 72          |
| Промежуточная аттестация в форме экзамена   |    |    |   |    |     |    | 36          |
| Всего за семестр 4  |    |    |   |    |     |    | 108         |
| Итого по дисциплине   |    |    |   |    |     |    | 180         |

Сокращения: Л – лекция, ПЗ - практические занятия, СРС – самостоятельная работа обучающихся, КР – курсовая работа, ЛР – лабораторные работы, С – семинары.

### 5.3 Содержание дисциплины

#### Тема 1. Сфера сервиса в рыночной экономике и на транспорте

Сфера сервиса как составная часть инфраструктуры рыночной экономики и сферы воздушного транспорта: сущность, задачи, функции. Природа и сущность услуги, эволюция сферы сервиса в Российской Федерации и за рубежом. Факторы, определяющие возрастание роли сервиса в сфере воздушного транспорта, виды сервиса. Виды сервисного обслуживания в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: сервис удовлетворения потребительского спроса, производственный сервис, послепродажное обслуживание, информационное обслуживание, финансово-кредитный сервис (для самостоятельного изучения). Общая характеристика услуг в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта и их роль в развитии экономики (для самостоятельного изучения). Услуга как товар, особенности и виды услуг в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, общероссийский классификатор услуг (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных

способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм управления своим временем, формирования траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного



продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Солидарность в борьбе с терроризмом и проявлениями национальной нетерпимости (для самостоятельного изучения). Историческая, социальная и политическая значимость победы Советского народа в Великой отечественной войне (для самостоятельного изучения). Негативное воздействие на здоровье алкогольной и наркотической зависимости (для самостоятельного изучения). Необходимость участия в спортивной, научно-исследовательской, природоохранной и культурно-массовой

деятельности как один из элементов проявления активной жизненной позиции (для самостоятельного изучения).

## **Тема 2. Сервис на транспорте. Предприятие сферы сервиса в сфере транспорта**

Понятие «сервис в сфере транспорта», особенности сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Классификация видов услуг при обслуживании потребителей в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (обслуживание пассажиров в агентстве воздушных сообщений, обслуживание пассажиров в аэровокзале аэропорта, обслуживание пассажиров на борту воздушного судна, обслуживание клиентов на грузовом терминале). Производство и предоставление услуг потребителям воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Управление процессами и службами сервиса на авиатранспорте, реализуемых через структуры аэропортового комплекса (службы организации пассажирских, почтово - грузовых и международных перевозок) и воздушного судна (службы бортпроводников) (для самостоятельного изучения). Факторы, определяющие качество обслуживания воздушных перевозок: технологические, технические, социальные, культурно-развлекательные и питание (для самостоятельного изучения). Технологии процесса сервиса, механизм развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Предприятие (фирма) как субъект рыночной экономики, организационно-правовые формы предприятий, особенности предприятий сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Жизненный цикл, внешняя и внутренняя среда предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Особенности функционирования предприятий транспортного сервиса (по видам транспорта) (для самостоятельного изучения). Риски в сервисном бизнесе, управление рисками в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основные процедуры банкротства, ликвидация предприятий сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в

целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм управления своим временем, формирования траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях

сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения).

### **Тема 3. Организация производства на предприятии сервиса в сфере транспорта**

Производственная структура предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта и ее элементы. Требования (принципы построения) к оптимальной производственной структуре предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Производственный процесс на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта и его содержание, основные, вспомогательные, обслуживающие процессы (для самостоятельного изучения). Цифровая мобильность сотрудников (для самостоятельного изучения). Производственные операции, производственный цикл на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта и его составляющие. Технологический цикл, рабочий период, перерывы (для самостоятельного изучения). Расчет длительности производственного цикла и принципы его организации (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм управления своим временем, формирования траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической

безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания

потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 4. Уставный капитал и имущество предприятия сервиса в сфере транспорта**

Уставный капитал: сущность, требования законодательства РФ к уставному капиталу предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Показатели эффективности использования уставного капитала предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Имущество предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта. Долгосрочные (недвижимость) и краткосрочные (оборотный капитал) средства предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта и их структура (для самостоятельного изучения). Особенности основного капитала, нематериальных активов, долгосрочных финансовых вложений сервисного предприятия в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Оборотные фонды, фонды обращения, оборотные средства, краткосрочные финансовые вложения, денежные средства предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе

разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм управления своим временем, формирования траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и



экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы сбора актуальной информации об

удовлетворенности клиентов в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 5. Организационная структура управления предприятием сервиса в сфере транспорта**

Организационная структура управления предприятием сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, типы организационных структур. Основные характеристики, преимущества и недостатки линейного, функционального, линейно-функционального, матричного типов организационных структур. Основные требования к структуре управления предприятием сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Особенности структуры управления сервисными предприятиями в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Сравнения структур управления сервисными предприятиями в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Трехмерная структура управления предприятием «Доу корнинг» (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях

сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм управления своим временем, формирования траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий

транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в

целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 6. Основные фонды (основной капитал) и оборотные фонды (оборотный капитал) предприятия сервиса в сфере транспорта**

Основные фонды предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: состав и классификация, хозяйственный кругооборот (стадии). Износ основных фондов и его виды, амортизация основных производственных фондов, норма амортизации, реновация на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Учет и оценка основных производственных фондов, балансовая и остаточная стоимость на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Нематериальные активы на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Показатели эффективности использования основных производственных фондов деятельности предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: фондоемкость, фондоотдача, коэффициенты (износа, выбытия, обновления, прироста) (для самостоятельного изучения). Особенности основных производственных и непроизводственных фондов сервисных предприятий в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Основные направления оптимизации использования основных фондов предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Особенности использования основных производственных фондов на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Оборотные фонды (оборотный капитал) предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: сущность, состав, структура, источники формирования. Фонды обращения предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта и их составляющие (для самостоятельного изучения). Оборотные средства, состав оборотных средств, кругооборот оборотных средств, стадии кругооборота на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Оценка и нормирование оборотных средств на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта средств на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта: материалоемкость, материалотдача, коэффициенты оборачиваемости и загрузки оборотных средств (для самостоятельного изучения). Пути ускорения оборачиваемости оборотных средств на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Особенности оборотных средств и их функционирования на сервисных предприятиях в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения потребности в

технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Механизм применения методов организации

планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности



деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения).

### **Тема 7. Аренда, лизинг, нематериальные активы на предприятии сервиса в сфере транспорта. Капитальные вложения (инвестиции) в предприятия сервиса в сфере транспорта**

Лизинг и аренда в хозяйственной практике предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, основные понятия, сущность лизинговых операций. Виды лизинговых операций сервисных предприятий в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, их особенности, преимущества (для самостоятельного изучения). Расчет лизинговых платежей на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Состав нематериальных активов на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: "ноу-хау", гудвилл, знак фирмы, имущественные права и др., виды оценок нематериальных активов (для самостоятельного изучения). Опыт стран с развитой рыночной экономикой в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта по аренде основных средств (для самостоятельного изучения).

Выбор и обоснование инвестирования в развитие производственной базы предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Техничко-экономическое обоснование проекта на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Структура, источники финансирования и показатели эффективности капитальных вложений на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, методика расчета. Дисконтирование в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Расчет показателей эффективности инвестиционных проектов на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Роль инвестиций в обновлении материально-технической базы на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Особенности оценки эффективности проектов с учетом факторов риска на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в

целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм управления своим временем, формирования траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях

сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортного комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях

сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения).

## **Тема 8. Трудовые ресурсы предприятия сферы сервиса в сфере транспорта**

Кадры (персонал) предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: состав, структура, штатное расписание, текучесть кадров, индекс текучести кадров. Планирование, учет, подбор и расстановка кадров на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Организация и нормирование труда, нормы труда на сервисных предприятиях в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (времени, выработки, обслуживания, управляемости). Производительность труда, показатели производительности труда, эффективность труда на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Технологии процесса сервиса, системы клиентских отношений на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Мотивация и стимулирование труда на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Виды и формы заработной платы, фонд заработной платы на сервисных предприятиях в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Особенности управления персоналом на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Транспортное планирование и транспортное моделирование (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов

образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм управления своим временем, формирования траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и

экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях разработки бизнес-плана, обеспечения

инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения).

## **Тема 9. Финансовые ресурсы предприятия сервиса в сфере транспорта**

Финансовая деятельность предприятия, финансовые ресурсы предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: сущность, предназначение, виды. Долгосрочные (основные фонды) и краткосрочные (текущие) финансовые средства на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Определение потребности в денежных ресурсах предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (цели, период, источники, обслуживание долга). Особенности управления финансовыми ресурсами на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Источники финансовых ресурсов на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Собственные источники на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (акционерный капитал, прибыль, амортизационные отчисления, добавочный и резервный капитал и др.) (для самостоятельного изучения). Заемные источники на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (банковский и коммерческий кредиты) (для самостоятельного изучения). Новые формы финансовых отношений на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (лизинг, факторинг, франчайзинг, венчурный капитал) (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из

действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм управления своим временем, формирования траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации



потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса

сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Основы экономической и финансовой грамотности, понимает сущность рациональной организации хозяйственной деятельности в современном обществе в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы экономического обоснования принятия решения, в том числе в профессиональной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения).

## **Тема 10. Материальные ресурсы предприятия сервиса в сфере транспорта**

Классификация материальных ресурсов на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, определение потребности в материальных ресурсах: алгоритм и методы определения потребностей в материальных ресурсах. Материальные запасы, структура материальных запасов, совокупные материальные запасы на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Особенности управления материальными ресурсами на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Управление, планирование, учет, анализ, контроль за фактическим состоянием, оперативное

регулирование запасов на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Логистический подход к управлению запасами на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Норма запасов на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм управления своим временем, формирования траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы организации

оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия

организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения).

## **Тема 11. Планирование на предприятии сферы сервиса в сфере транспорта**

Сущность и основные принципы на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта требования к планированию деятельности предприятия. Стратегическое долгосрочное, краткосрочное, текущее планирование на предприятиях сервиса в сфере

транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Особенности планирования на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). План развития предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: основные разделы, основные показатели. Бизнес-план предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Цель, задачи, основные разделы бизнес-плана на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Резюме бизнес-плана, описание продукта (услуги), анализ рынка, оценка конкурентов, стратегия маркетинга, план производства, организационный план, финансовый план на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Особенности бизнес-плана на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм управления своим временем, формирования траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе

разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки



и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения).

## **Тема 12. Издержки производства и расходы предприятия сферы сервиса в сфере транспорта. Себестоимость продукции (услуг). Смета затрат и калькуляция**

Понятие «издержки производства» на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, альтернативные издержки, транзакционные, постоянные, переменные, общие, средние, предельные издержки, графический анализ. Точка пересечения кривых предельных и средних издержек на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Минимизация издержек на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Точка безубыточности работы предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Точка закрытия производства сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Издержки в краткосрочном и долгосрочном периоде, особенности издержек на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Понятие «себестоимость продукции», виды себестоимости (плановая, расчетная, фактическая) на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Структура себестоимости на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, классификация затрат, смета затрат, калькуляция затрат. Основные затраты и накладные расходы, прямые и косвенные, основные, вспомогательные расходы на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Смета затрат (группировка затрат по экономическим элементам), состав затрат на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Материальные затраты, затраты на оплату труда, обязательные отчисления, амортизация на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Калькуляция себестоимости на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, расчет издержек на единицу продукции (услуг) (для самостоятельного изучения). Виды калькуляции, калькуляционные статьи на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Особенности себестоимости и калькулирования затрат на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм

выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм управления своим временем, формирования траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы

обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в

целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения).

### **Тема 13. Ценообразование и ценовая политика предприятия в сфере транспорта**

Цена: сущность, функции, виды, классификация. Оптовые, розничные, закупочные цены, тарифы на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Затратные и рыночный механизм ценообразования на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Государственное регулирование цен: возможности государства, цели, методы, воздействия. Ценовая политика предприятия на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: цели, цена и неценовые факторы, ценовые стратегии (высоких цен, низких цен, льготных цен и др.), тактика ценообразования, надбавки и скидки (для самостоятельного изучения). Формирование цены на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта: этапы, методы расчета цены (для самостоятельного изучения). Стратегии ценообразования на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (ценовой дифференциации, защитных цен и др.) особенности ценообразования на услуги (для самостоятельного изучения). Особенности ценообразования на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих

правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм управления своим временем, формирования траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации

потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса

сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 14. Качество продукции и услуг. Конкурентоспособность предприятия в сфере транспорта**

Понятие «качество продукции», «качество услуги», «качество обслуживания». Отличительные особенности показателей качества продукции промышленности, строительства, сельского хозяйства) и качества услуг (сферы сервиса). Требования к качеству услуг на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Требования государственных стандартов РФ (ГОСТ, ОСТ, ТУ, СТБ, СТО) к качеству продукции, работ, услуг в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Требования международной организации по стандартизации (ИСО) к качеству продукции, услуг, понятие «производство качественной продукции» на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Управление качеством услуг на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Сертификация продукции и услуг предприятий в сфере транспорта,

в том числе в сфере воздушного транспорта, система сертификации, и виды объекты сертификации (для самостоятельного изучения).

Конкурентоспособность предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Факторы конкурентоспособности предприятий сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Управление конкурентоспособностью на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм управления своим временем, формирования траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации



сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и

экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Сущность и принципы работы современных информационных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения).

## **Тема 15. Прибыль и рентабельность предприятия. Оценка эффективности деятельности предприятия сервиса в сфере транспорта**

Понятие «прибыль предприятия» сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, виды прибыли. Источники формирования прибыли на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (производственная и предпринимательская деятельность, монопольное положение). Распределение прибыли на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (воспроизводство, налоговые платежи, формирование фондов накопления, потребления, социального развития, резервного). Максимизация прибыли на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Рентабельность работы предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Особенности формирования прибыли в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Норма рентабельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Показатели рентабельности на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Понятия «экономический эффект» и «экономическая эффективность». Анализ эффективности хозяйственной деятельности предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Оценка финансового состояния предприятий сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Показатели финансового состояния предприятий сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (коэффициенты ликвидности, платежеспособности, финансовой устойчивости и др.). Бухгалтерский баланс предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта: активы и пассивы, их содержание (для самостоятельного изучения). Дебиторская и кредиторская задолженность на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения

инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм управления своим временем, формирования траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и

экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия (для самостоятельного изучения). Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана,

обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Алгоритм разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения). Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (для самостоятельного изучения).

#### 5.4 Практические занятия

| Номер темы дисциплины | Тематика практических занятий   | Трудо-емкость (часы) |
|-----------------------|---|----------------------|
| Семестр 3             |   |                      |
| 1                     | Практическое занятие № 1. «Сфера сервиса как составная часть инфраструктуры рыночной экономики и сферы воздушного транспорта»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий | 2                    |
| 2                     | Практическое занятие № 2. «Классификация видов услуг при обслуживании потребителей в сфере транспорта»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий                        | 2                    |
| 2                     | Практическое занятие № 3. «Предприятие (фирма) как субъект рыночной экономики, организационно-правовые формы предприятий»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий     | 2                    |
| 3                     | Практическое занятие № 4. «Производственная структура предприятия сервиса в сфере транспорта»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий                                 | 2                    |
| 3                     | Практическое занятие № 5. «Производственные   | 2                    |

| Номер темы дисциплины | Тематика практических занятий  | Трудо-емкость (часы) |
|-----------------------|--|----------------------|
|                       | операции, производственный цикл на предприятии сервиса в сфере транспорта»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий   |                      |
| 4                     | Практическое занятие № 6. «Уставный капитал»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий   | 2                    |
| 4                     | Практическое занятие № 7. «Показатели эффективности использования уставного капитала предприятия сервиса в сфере транспорта»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий                               | 2                    |
| 5                     | Практическое занятие № 8. «Организационная структура управления предприятием сервиса в сфере транспорта»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий   | 2                    |
| 5                     | Практическое занятие № 9. «Особенности структуры управления сервисными предприятиями в сфере транспорта»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий   | 2                    |
| 6                     | Практическое занятие № 10. «Основные фонды предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий                              | 2                    |
| 6                     | Практическое занятие № 11. «Учет и оценка основных производственных фондов»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий  | 2                    |
| 6                     | Практическое занятие № 12. «Оборотные фонды (оборотный капитал) предприятия сервиса в сфере транспорта»<br>Подготовка к круглому столу   | 2                    |
| 7                     | Практическое занятие № 13. «Лизинг и аренда в хозяйственной практике предприятия сервиса в сфере транспорта»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий   | 2                    |
| 7                     | Практическое занятие № 14. «Структура, источники финансирования и показатели эффективности капитальных вложений на предприятии сервиса в сфере транспорта»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий | 2                    |
| Итого за семестр 3    |  | 28                   |
| Семестр 4             |  |                      |
| 8                     | Практическое занятие № 15. «Планирование, учет, подбор и расстановка кадров на предприятии   | 2                    |

| Номер темы дисциплины | Тематика практических занятий   | Трудо-емкость (часы) |
|-----------------------|---|----------------------|
|                       | сервиса в сфере транспорта»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий   |                      |
| 8                     | Практическое занятие № 16. «Организация и нормирование труда, нормы труда на сервисных предприятиях в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий  | 2                    |
| 9                     | Практическое занятие № 17. «Финансовая деятельность предприятия, финансовые ресурсы предприятия сервиса в сфере транспорта орте»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий                                    | 2                    |
| 9                     | Практическое занятие № 18. «Определение потребности в денежных ресурсах предприятия сервиса в сфере транспорта»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий   | 2                    |
| 10                    | Практическое занятие № 19. «Материальные запасы, структура материальных запасов, совокупные материальные запасы на предприятиях сервиса в сфере транспорта»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий         | 2                    |
| 10                    | Практическое занятие № 20. «Особенности управления материальными ресурсами на предприятиях сервиса в сфере транспорта»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий  | 2                    |
| 11                    | Практическое занятие № 21. «Стратегическое долгосрочное, краткосрочное, текущее планирование на предприятиях сервиса в сфере транспорта»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий                            | 2                    |
| 11                    | Практическое занятие № 22. «План развития предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: основные разделы, основные показатели»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий | 2                    |
| 12                    | Практическое занятие № 23. «Понятие «себестоимость продукции», виды себестоимости (плановая, расчетная, фактическая) на предприятиях сервиса в сфере транспорта»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий    | 2                    |
| 12                    | Практическое занятие № 24. «Точка безубыточности работы предприятия сервиса в   | 2                    |



| Номер темы дисциплины | Тематика практических занятий  | Трудо-емкость (часы) |
|-----------------------|--|----------------------|
|                       | сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий   |                      |
| 13                    | Практическое занятие № 25. «Затратные и рыночный механизм ценообразования на предприятиях сервиса в сфере транспорта»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий                    | 2                    |
| 13                    | Практическое занятие № 26. «Государственное регулирование цен: возможности государства, цели, методы, воздействия»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий                       | 2                    |
| 15                    | Практическое занятие № 27. «Источники формирования прибыли на предприятиях сервиса в сфере транспорта»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий                                   | 2                    |
| 15                    | Практическое занятие № 28. «Распределение прибыли на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий | 2                    |
| 15                    | Практическое занятие № 29. «Показатели финансового состояния предприятий сервиса в сфере транспорта»<br>Подготовка к выполнению ситуационных заданий                                     | 2                    |
| 15                    | Практическое занятие № 30. «Анализ эффективности хозяйственной деятельности предприятия сервиса в сфере транспорта»<br>Подготовка к решению задач  | 2                    |
| Итого за семестр 4    |  | 32                   |
| Итого по дисциплине   |  | 60                   |

### 5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

### 5.6 Самостоятельная работа

| Номер темы дисциплины | Виды самостоятельной работы | Трудо-емкость (часы) |
|-----------------------|-----------------------------|----------------------|
|                       | Семестр 3                   |                      |

| Номер темы дисциплины | Виды самостоятельной работы  | Трудо-емкость (часы) |
|-----------------------|--|----------------------|
| 1                     | <p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Сфера сервиса в рыночной экономике и на транспорте»<br/>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>                    | 2                    |
| 2                     | <p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Сервис на транспорте. Предприятие сферы сервиса в сфере транспорта»<br/>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p> | 2                    |
| 3                     | <p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Организация производства на предприятии сервиса в сфере транспорта»<br/>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p> | 3                    |
| 4                     | <p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Уставный капитал и имущество предприятия сервиса в сфере транспорта»<br/>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>   | 3                    |

| Номер темы дисциплины | Виды самостоятельной работы  | Трудо-емкость (часы) |
|-----------------------|--|----------------------|
| 5                     | <p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Организационная структура управления предприятием сервиса в сфере транспорта»<br/>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>  | 2                    |
| 6                     | <p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Основные фонды (основной капитал) и оборотные фонды (оборотный капитал) предприятия сервиса в сфере транспорта»<br/>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1–21].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к круглому столу.</p> <p>5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>       | 6                    |
| 7                     | <p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Аренда, лизинг, нематериальные активы на предприятии сервиса в сфере транспорта. Капитальные вложения (инвестиции) в предприятия сервиса в сфере транспорта»<br/>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1–21].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p> | 3                    |
| Итого за семестр 3    |  | 21                   |
| Семестр 4             |  |                      |
| 8                     | <p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Трудовые ресурсы предприятия сферы сервиса в сфере транспорта»<br/>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p>  | 3                    |

| Номер темы дисциплины | Виды самостоятельной работы   | Трудо-емкость (часы) |
|-----------------------|---|----------------------|
|                       | 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.<br>3. Подготовка к устному опросу.<br>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.  |                      |
| 9                     | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Финансовые ресурсы предприятия сервиса в сфере транспорта»<br>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].<br>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.<br>3. Подготовка к устному опросу.<br>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.   | 3                    |
| 10                    | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Материальные ресурсы предприятия сервиса в сфере транспорта»<br>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].<br>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.<br>3. Подготовка к устному опросу.<br>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий. | 2                    |
| 11                    | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Планирование на предприятии сферы сервиса в сфере транспорта»<br>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].<br>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.<br>3. Подготовка к устному опросу.<br>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.   | 2                    |
| 12                    | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Издержки производства и расходы предприятия сферы сервиса в сфере транспорта. Себестоимость продукции (услуг). Смета затрат и калькуляция»<br>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2,   | 3                    |

| Номер темы дисциплины | Виды самостоятельной работы   | Трудо-емкость (часы) |
|-----------------------|---|----------------------|
|                       | 3, 4].<br>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.<br>3. Подготовка к устному опросу.<br>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.  |                      |
| 13                    | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Ценообразование и ценовая политика предприятия в сфере транспорта»<br>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].<br>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.<br>3. Подготовка к устному опросу.<br>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.   | 2                    |
| 14                    | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Качество продукции и услуг. Конкурентоспособность предприятия в сфере транспорта»<br>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].<br>2. Подготовка к устному опросу.<br>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.   | 3                    |
| 15                    | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Прибыль и рентабельность предприятия. Оценка эффективности деятельности предприятия сервиса в сфере транспорта»<br>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1–21].<br>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.<br>3. Подготовка к устному опросу.<br>4. Подготовка к решению задач.<br>5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий. | 6                    |
| Итого за семестр 4    |   | 24                   |
| Итого по дисциплине   |   | 45                   |

### 5.7 Курсовые работы

Курсовая работа учебным планом не предусмотрена.

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

а) основная литература:

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

2 Чалдаева, Л. А. **Экономика предприятия : учебник и практикум для вузов** / Л. А. Чалдаева. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 435 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10521-6. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449766> (дата обращения: 12.05.2021).

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

4 **Экономика предприятия : учебник для вузов** / Е. Н. Клочкова, В. И. Кузнецов, Т. Е. Платонова, Е. С. Дарда ; под редакцией Е. Н. Клочковой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 382 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13664-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/466276> (дата обращения: 12.05.2021).

б) дополнительная литература:

5 Жильцов, Е. Н. **Экономика и управление социальной сферой** [Электронный ресурс]: учебник / Е.Н. Жильцов, Е.В. Егоров; под ред. Е.Н. Жильцова, Е.В. Егорова. — Электрон. дан. — Москва: Дашков и К, 2015. — 496 с. — ISBN 978-5-394-02423-8 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/b/ook/61076/#1>. — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.05.2021)

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

7 Комаров, Н.М. **Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники** [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.М. Комаров, Т.И. Зворыкина, А.В. Максимов, Л.В. Сумзина. — Электрон. дан. — Москва: СОЛОН-Пресс, 2012. — 128 с. — ISBN 978-5-91359-105-0 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/13809/#1>. — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.05.2021)

8 Королева, Е.А. **Сервисология** [Текст]: тексты лекций. Часть 1/ Е.А. Королева, В.С. Пашин. – Санкт-Петербург, 2016. Количество экземпляров 20.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### 7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

| Наименование дисциплины   | Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы  | Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы                   | Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа  |
|---|--|---|---|
| Экономика предприятия сервиса   | Ауд. 319 - аудитория для проведения занятий лекционного типа, 196210 г. Санкт-Петербург, ул. Пилотов, дом 38, лит. А   | Комплект учебной мебели (30 мест)<br>Мультимедийный проектор Acer<br>Экран<br>Ноутбук HP630 | Adobe Acrobat Reader DC (freeware)<br>Adobe Flash Player (freeware)<br>Kaspersky Endpoint Security 10 (лицензия № 0AFE-180731-132011-783-1390)<br>K-Lite Mega Codec Pack (freeware)<br>Microsoft Office<br>Профессиональный плюс 2007 (лицензия № 43471843 от 07 февраля 2008 года)<br>Mozilla Firefox (MPL/GPL/LGPL)<br>Ultra Defrag 7.0.2 (GNU GPL 2)<br>Unchecky (freeware)<br>WinRAR 3.9 (Лицензия на Spb State University of Civil Aviation)<br>Windows 7 (лицензия № 46231032 от 4 декабря 2009 года) |
|   | Ауд. 315а - аудитория для проведения занятий семинарского типа, 196210 г. Санкт-Петербург, ул. Пилотов, дом 38, лит. А | Комплект учебной мебели (16 мест)   |   |
| Аудитории для самостоятельной работы, хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования |  |   |   |
|   | Ауд. 322 -   | Комплект  | Windows 7 Professional (лицензия  |



|                                       |                                      |  |
|---------------------------------------|--------------------------------------|--|
| аудитория для самостоятельной работы, | учебной мебели (21 место)<br>Принтер | № 46231032 от 4 декабря 2009 года)<br>MicrosoftOfficeStandart 2007 |
|---------------------------------------|--------------------------------------|--|

| Наименование дисциплины | Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы | Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы  | Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа   |
|-------------------------|---|--|--|
|                         | 196210 г.<br>Санкт-Петербург, ул. Пилотов, дом 38, лит. А                 | CanonLBR -1120;<br>МФУ<br>EcosysM2035dr;<br>Монитор LG<br>23EN43T-B;<br>Системный блок комплект № 1<br>RamecStorm.<br>Системный блок комплект Corei 7-800-70 | (лицензия № 47653847 от 9 ноября 2010 года)<br>ABBYY FineReader 10 Corporate Edition (лицензия № AF 10 3S1V00 102 от 23 декабря 2010 г.)<br>Kaspersky Anti-Virus Suite для WKS и FS (лицензия № 1D0A170720092603110550 от 20 июля 2017 года) |

## 8 Образовательные и информационные технологии

В процессе преподавания дисциплины «Экономика предприятия сервиса» используются классические формы и методы обучения: входной контроль, лекции, практические занятия, круглый стол, самостоятельная работа обучающихся и метод развивающейся кооперации.

В рамках изучения дисциплины предполагается использовать следующие образовательные технологии.

Входной контроль предназначен для выявления уровня усвоения компетенций обучающимся, необходимых перед изучением дисциплины. Входной контроль проводится преподавателем с целью коррекции процесса усвоения обучающимися дидактических единиц. Он осуществляется в форме устного опроса по вопросам дисциплины: «Математика», «Правоведение», «Экономика и предпринимательство».

Традиционная лекция составляет основу теоретического обучения в рамках дисциплины. Лекция как образовательная технология представляет собой устное, систематически последовательное изложение преподавателем учебного материала и актуальных научных знаний с целью организации целенаправленной познавательной деятельности обучающимися по овладению знаниями, умениями и навыками читаемой дисциплины. Лекция предназначена для раскрытия состояния и перспектив развития экономических знаний в современных условиях. В лекции делается акцент на реализацию главных идей и направлений в изучении дисциплины, дается установка на последующую самостоятельную работу. На лекции концентрируется внимание обучающихся на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулируется их активная познавательная деятельность. По дисциплине «Экономика предприятия сервиса» планируется проведение информационных лекций, которые

направлены на систематизированное изложение накопленных и актуальных научных знаний в предметной области дисциплины.

Ведущим методом в лекции выступает устное изложение преподавателем учебного материала, которое сочетается с использованием среды PowerPoint, Word, Excel с целью расширения образовательного информационного поля, повышения скорости обработки и передачи информации, обеспечения удобства преобразования и структурирования информации для трансформации ее в знание.

Практические занятия по дисциплине проводятся в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель практических занятий – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки дисциплины «Экономика предприятия сервиса». Практические занятия предназначены для более глубокого освоения и анализа тем, изучаемых в рамках данной дисциплины.

Практические занятия – это метод репродуктивного обучения, обеспечивающий связь теории и практики, содействующий выработке у обучающихся умений и навыков применения знаний, полученных на лекции и в ходе самостоятельной работы. Практические занятия как образовательная технология помогают обучающимся систематизировать, закрепить и углубить знания теоретического характера. На практических занятиях по дисциплине «Экономика предприятия сервиса» обучающиеся обучаются умениям и навыкам, необходимым для организации управления предприятием сервиса, закрепляя полученные в ходе лекций и самостоятельной работы знания. На практических занятиях в качестве интерактивных образовательных технологий применяется: метод развивающейся кооперации.

В процессе проведения практических занятий организуются публичные выступления обучающихся перед аудиторией, способствующие развитию у них умения сопоставлять данные разных источников и обобщать их, умения связывать теоретические положения дисциплины «Экономика предприятия сервиса» с конкретными ситуациями. Таким образом, практические занятия по дисциплине «Экономика предприятия сервиса» являются составляющими практической подготовки обучающихся, так как предусматривают их участие в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью. Рассматриваемые в рамках практического занятия задания, ситуации, примеры и проблемы имеют профессиональную направленность и содержат элементы, необходимые для формирования компетенций в рамках подготовки бакалавра по направлению «Сервис». Главным содержанием практического занятия является индивидуальная практическая работа каждого обучающегося.

Круглый стол по дисциплине проводится в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель проведения круглого стола – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов

рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки и умения по дисциплине «Экономика предприятия сервиса». Круглый стол предназначен для более глубокого освоения и анализа отдельных вопросов, изучаемых в рамках данной дисциплины. В процессе проведения круглого стола организуются публичные коллективные обсуждения отдельных заранее определённых вопросов темы, выступления обучающихся перед аудиторией, способствующие развитию у них умения сопоставлять данные разных источников и обобщать их, умения связывать теоретические положения дисциплины «Экономика предприятия сервиса» с конкретными ситуациями.

Чтение лекций и проведение практических занятий также предполагает применение интерактивных форм обучения (интерактивных лекций, групповых дискуссий, анализа ситуаций и имитационных моделей и др., в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей) для развития у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений и лидерских качеств.

Таким образом, практические занятия по дисциплине «Экономика предприятия сервиса» являются составляющими практической подготовки обучающихся, так как предусматривают их участие в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

В качестве элемента практической подготовки в рамках дисциплин «Экономика предприятия сервиса» используется на практических занятиях метод развивающейся кооперации, который заключается в постановке перед обучающимися ситуационного задания, для решения которого требуется его объединение с распределением внутренних ролей в группе. Это позволяет обучающемуся выслушивать и принимать во внимание взгляды других людей, дискутировать в и защищать свою точку зрения, справляться с разнообразием мнений, сотрудничать и работать в команде, брать на себя ответственность, участвовать в совместном принятии решения.

Самостоятельная работа обучающихся является составной частью учебной работы. Самостоятельная работа обучающегося реализуется в систематизации, планировании, контроле и регулировании его учебно-профессиональной деятельности, а также в активизации собственных познавательных-мыслительных действий без непосредственной помощи и руководства со стороны преподавателя. Ее основной целью является формирование навыка самостоятельного приобретения знаний по некоторым не особо сложным вопросам теоретического курса, закрепление и углубление полученных знаний, самостоятельная работа со справочниками, периодическими изданиями и научно-популярной литературой, в том числе находящимися в глобальных компьютерных сетях. Самостоятельная работа подразумевает выполнение учебных заданий, в том числе и индивидуальных, получаемых обучающимся после каждого занятия. Все задания, выносимые на самостоятельную работу, выполняются обучающимся либо в конспекте, либо на отдельных листах формата А4 (по указанию преподавателя). Контроль выполнения заданий, выносимых на самостоятельную работу, осуществляет

преподаватель.

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

Фонд оценочных средств по дисциплине «Экономика предприятия сервиса» предназначен для выявления и оценки уровня и качества знаний обучающихся по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде зачета в третьем семестре и экзамена в четвертом семестре.

Фонд оценочных средств для текущего контроля включает: вопросы для устных опросов, темы для сообщений, ситуационные задания и задания для решения задач.

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация проводятся в соответствии с «Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Санкт-Петербургский государственный университет гражданской авиации», обучающихся по программам высшего образования – программам бакалавриата и программам специалитета (формы, периодичность и порядок)». Текущий контроль успеваемости обучающихся включает устные опросы, сообщения, ситуационные задания и задания, выдаваемые на самостоятельную работу по темам дисциплины.

Устный опрос по вопросам входного контроля, который является элементом текущего контроля успеваемости, предназначен для выявления уровня усвоения компетенций обучающимся, необходимых перед изучением дисциплины. Устный опрос по вопросам входного контроля осуществляется по вопросам, на которых базируется читаемая дисциплина (п. 9.4). Устный опрос проводится на каждом практическом занятии в течение не более 10 минут с целью контроля усвоения теоретического материала, излагаемого на лекции и предполагает ответ обучающегося. Включает перечень вопросов и моделирование ситуаций. Перечень вопросов определяется уровнем подготовки учебной группы, а также индивидуальными особенностями обучающихся. Моделирование ситуаций представляет собой проектирование преподавателем гипотетических ситуаций, в которых может оказаться обучающийся при соприкосновении с реальностью. Реакция обучающегося на смоделированную ситуацию будет показателем того усвоил он учебный материал или нет.

Решение задач и выполнение заданий в процессе обучения определяется, с одной стороны, тем, что конечные цели обучения сводятся к овладению обучающимися методами решения определенной системы экономических задач. С другой стороны, она определяется и тем, что полноценное достижение целей обучения возможно лишь с помощью решения обучающимися системы учебных заданий и экономических задач. Таким образом, решение задач и выполнение заданий в процессе обучения экономики выступает и как цель, и как средство обучения. Важнейшей функцией решения задач является функция

формирования и развития у обучающихся общих умений и навыков решения экономических задач и выполнения заданий, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

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

Ситуационные задания и задачи носят практико-ориентированный характер, используются в рамках практической подготовки с целью оценки формирования, закрепления, развития практических навыков и компетенций по профилю образовательной программы. Выполнение комплекса учебных и исследовательских заданий, в формате ситуационных заданий, позволяют оценить умения и навыки обучающегося самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач, ориентироваться в информационном пространстве, а также уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления.

Контроль выполнения задания, выдаваемого на самостоятельную работу, преследует собой цель своевременного выявления плохо усвоенного материала дисциплины для последующей корректировки или организации обязательной консультации. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в виде зачёта в 3 семестре и экзамена в 4 семестре. Зачёт и экзамен позволяют оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Зачёт и экзамен предполагают ответ на вопросы из перечня вопросов, вынесенных на зачёт и экзамен. К моменту сдачи зачёта и экзамена должны быть благополучно пройдены предыдущие формы контроля.

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

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 академических часов. Вид промежуточного контроля – зачет (3 семестр) и экзамен (4 семестр).

| Тема/вид учебных занятий<br>(оценочных заданий), позволяющих<br>обучающемуся<br>продемонстрировать достигнутый<br>уровень сформированности<br>компетенций | Количество баллов            |                               | Срок<br>контроля<br>(порядковы<br>й номер<br>недели с<br>начала<br>семестра) | Примеча<br>ние |
|---|------------------------------|-------------------------------|--|----------------|
|   | Мини-<br>мальное<br>значение | Макси-<br>мальное<br>значение |  |                |
| <b>Семестр 3</b>  |                              |                               |  |                |
| <b><i>Тема 1. Сфера сервиса в рыночной экономике и на транспорте</i></b>  |                              |                               |  |                |
| Лекция 1  | 1                            | 1,5                           | 1  | —              |
| Практическое занятие 1  | 2,8                          | 4,2                           | 2  | УО, СЗ,<br>СЩ  |
| <b><i>Итого по теме 1</i></b>   | <b>3,8</b>                   | <b>5,7</b>                    |  |                |
| <b><i>Тема 2. Сервис на транспорте. Предприятие сферы сервиса в сфере транспорта</i></b>  |                              |                               |  |                |
| Лекция 2  | 1                            | 1,5                           | 2  | —              |
| Практическое занятие 2  | 2,8                          | 4,2                           | 3  | УО, СЗ, СЩ     |
| Практическое занятие 3  | 2,7                          | 4,2                           | 4  | УО, СЗ, СЩ     |
| <b><i>Итого по теме 2</i></b>   | <b>6,5</b>                   | <b>9,9</b>                    |  |                |
| <b><i>Тема 3. Организация производства на предприятии сервиса в сфере транспорта</i></b>  |                              |                               |  |                |
| Лекция 3  | 1                            | 1,5                           | 4  | —              |
| Практическое занятие 4  | 2,7                          | 4,2                           | 5  | УО, СЗ, СЩ     |
| Практическое занятие 5  | 2,7                          | 4,2                           | 6  | УО, СЗ, СЩ     |

| Тема/вид учебных занятий<br>(оценочных заданий), позволяющих<br>обучающемуся<br>продемонстрировать достигнутый<br>уровень сформированности<br>компетенций                  | Количество баллов            |                               | Срок<br>контроля<br>(порядковы<br>й номер<br>недели с<br>начала<br>семестра) | Примеча<br>ние |
|--|------------------------------|-------------------------------|--|----------------|
|  | Мини-<br>мальное<br>значение | Макси-<br>мальное<br>значение |  |                |
| <b>Итого по теме 3</b>   | <b>6,4</b>                   | <b>9,9</b>                    |  |                |
| <b>Тема 4. Уставный капитал и имущество предприятия сервиса в сфере транспорта</b>   |                              |                               |  |                |
| Лекция 4   | 1                            | 1,5                           | 6  | —              |
| Практическое занятие 6   | 2,7                          | 4,2                           | 7  | УО, СЗ, Сщ     |
| Практическое занятие 7   | 2,7                          | 4,2                           | 8  | УО, СЗ, Сщ     |
| <b>Итого по теме 4</b>   | <b>6,4</b>                   | <b>9,9</b>                    |  |                |
| <b>Тема 5. Организационная структура управления предприятием сервиса в сфере транспорта</b>  |                              |                               |  |                |
| Лекция 5   | 1                            | 1,5                           | 8  | —              |
| Практическое занятие 8   | 2,7                          | 4,2                           | 9  | УО, СЗ, Сщ     |
| Практическое занятие 9   | 2,7                          | 4,2                           | 10   | УО, СЗ,<br>Сщ  |
| <b>Итого по теме 5</b>   | <b>6,4</b>                   | <b>9,9</b>                    |  |                |
| <b>Тема 6. Основные фонды (основной капитал) и оборотные фонды (оборотный капитал) предприятия сервиса в сфере транспорта</b>  |                              |                               |  |                |
| Лекция 6   | 1                            | 1,5                           | 10   | —              |
| Практическое занятие 10  | 2,7                          | 4,2                           | 11   | УО, СЗ,<br>Сщ  |
| Практическое занятие 11  | 2,7                          | 4,2                           | 12   | УО, СЗ,<br>Сщ  |
| Практическое занятие 12  | 2,7                          | 4,9                           | 12   | УО, Сщ         |
| <b>Итого по теме 6</b>   | <b>9,1</b>                   | <b>14,8</b>                   |  |                |
| <b>Тема 7. Аренда, лизинг, нематериальные активы на предприятии сервиса в сфере транспорта. Капитальные вложения (инвестиции) в предприятия сервиса в сфере транспорта</b> |                              |                               |  |                |
| Лекция 7   | 1                            | 1,5                           | 13   | —              |
| Практическое занятие 13  | 2,7                          | 4,2                           | 14   | УО, СЗ,<br>Сщ  |
| Практическое занятие 14  | 2,7                          | 4,2                           | 14   | УО, СЗ,<br>Сщ  |
| <b>Итого по теме 7</b>   | <b>6,4</b>                   | <b>9,9</b>                    |  |                |
| <b>Итого по обязательным видам занятий</b>   | <b>45</b>                    | <b>70</b>                     | —  | —              |
| <b>Зачет</b>   | <b>15</b>                    | <b>30</b>                     | —  | —              |
| <b>Итого по дисциплине</b>   | <b>60</b>                    | <b>100</b>                    | —  | —              |



| Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций | Количество баллов    |  | Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра) | Примечание |
|--|----------------------|--|---|------------|
|  | Минимальное значение | Максимальное значение                    |   |            |
| <b>Премиальные виды деятельности (для учета при определении рейтинга)</b>  | —                    | —  | —   | —          |
| Участие в конференции по темам дисциплины  | —                    | 10                                       | —   | —          |
| Научная публикация по темам дисциплины   | —                    | 10                                       | —   | —          |
| <b>Итого дополнительно премиальных баллов</b>  | —                    | <b>20</b>                                | —   | —          |
| <b>Всего по дисциплине для рейтинга</b>  | —                    | <b>120</b>                               | —   | —          |
| <b>Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для зачета по «академической» шкале</b>   |                      |  |   |            |
| <b>Количество баллов по БРС</b>  |                      | <b>Оценка (по «академической» шкале)</b> |   |            |
| 60 и более   |                      | «зачтено»                                |   |            |
| менее 60   |                      | «не зачтено»                             |   |            |
| Семестр 4  |                      |  |   |            |
| <b><i>Тема 8. Трудовые ресурсы предприятия сферы сервиса в сфере транспорта</i></b>  |                      |  |   |            |
| Лекция 8   | 1                    | 1,5                                      | 1   | —          |
| Практическое занятие 15  | 2,35                 | 3,6                                      | 2   | УО, СЗ, Сщ |
| Практическое занятие 16  | 2,35                 | 3,6                                      | 2   | УО, СЗ, Сщ |
| <b><i>Итого по теме 8</i></b>  | <b><i>5,7</i></b>    | <b><i>8,7</i></b>                        |   |            |
| <b><i>Тема 9. Финансовые ресурсы предприятия сервиса в сфере транспорта</i></b>  |                      |  |   |            |
| Лекция 9   | 1                    | 1,5                                      | 3   |            |
| Практическое занятие 17  | 2,35                 | 3,6                                      | 4   | УО, СЗ, Сщ |
| Практическое занятие 18  | 2,35                 | 3,6                                      | 4   | УО, СЗ, Сщ |
| <b><i>Итого по теме 9</i></b>  | <b><i>5,7</i></b>    | <b><i>8,7</i></b>                        |   |            |
| <b><i>Тема 10. Материальные ресурсы предприятия сервиса в сфере транспорта</i></b>   |                      |  |   |            |
| Лекция 10  | 1                    | 1,5                                      | 5   | —          |
| Практическое занятие 19  | 2,3                  | 3,6                                      | 6   | УО, СЗ, Сщ |
| Практическое занятие 20  | 2,3                  | 3,6                                      | 6   | УО, СЗ,    |

| Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций                | Количество баллов    |                       | Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра) | Примечание |
|---|----------------------|-----------------------|---|------------|
|   | Минимальное значение | Максимальное значение |   |            |
|   |                      |                       |   | Сщ         |
| <b>Итого по теме 10</b>   | <b>5,6</b>           | <b>8,7</b>            |   |            |
| <b>Тема 11. Планирование на предприятии сферы сервиса в сфере транспорта</b>  |                      |                       |   |            |
| Лекция 11   | 1                    | 1,5                   | 7   | —          |
| Практическое занятие 21   | 2,3                  | 3,6                   | 8   | УО, СЗ, Сщ |
| Практическое занятие 22   | 2,3                  | 3,6                   | 8   | УО, СЗ, Сщ |
| <b>Итого по теме 11</b>   | <b>5,6</b>           | <b>8,7</b>            |   |            |
| <b>Тема 12. Издержки производства и расходы предприятия сферы сервиса в сфере транспорта. Себестоимость продукции (услуг). Смета затрат и калькуляция</b> |                      |                       |   |            |
| Лекция 12   | 1                    | 1,5                   | 9   | —          |
| Практическое занятие 23   | 2,3                  | 3,6                   | 10  | УО, СЗ, Сщ |
| Практическое занятие 24   | 2,3                  | 3,6                   | 10  | УО, СЗ, Сщ |
| <b>Итого по теме 12</b>   | <b>5,6</b>           | <b>8,7</b>            |   |            |
| <b>Тема 13. Ценообразование и ценовая политика предприятия в сфере транспорта</b>   |                      |                       |   |            |
| Лекция 13   | 1                    | 1,5                   | 11  | —          |
| Практическое занятие 25   | 2,3                  | 3,6                   | 12  | УО, СЗ, Сщ |
| Практическое занятие 26   | 2,3                  | 3,6                   | 12  | УО, СЗ, Сщ |
| <b>Итого по теме 13</b>   | <b>5,6</b>           | <b>8,7</b>            |   |            |
| <b>Тема 14. Качество продукции и услуг. Конкурентоспособность предприятия в сфере транспорта</b>  |                      |                       |   |            |
| Лекция 14   | 1                    | 1,5                   | 13  | —          |
| <b>Итого по теме 14</b>   | <b>1</b>             | <b>1,5</b>            |   |            |
| <b>Тема 15. Прибыль и рентабельность предприятия. Оценка эффективности деятельности предприятия сервиса в сфере транспорта</b>                            |                      |                       |   |            |
| Лекция 15   | 1                    | 1,5                   | 14  | —          |
| Практическое занятие 27   | 2,3                  | 3,8                   | 15  | УО, СЗ, Сщ |
| Практическое занятие 28   | 2,3                  | 3,6                   | 16  | УО, СЗ,    |

| Тема/вид учебных занятий<br>(оценочных заданий), позволяющих<br>обучающемуся<br>продемонстрировать достигнутый<br>уровень сформированности<br>компетенций | Количество баллов                        |                          | Срок<br>контроля<br>(порядковый номер<br>недели с<br>начала<br>семестра) | Примечание    |
|---|--|--------------------------|--|---------------|
|   | Минимальное<br>значение                  | Максимальное<br>значение |  |               |
|   |  |                          |  | Сщ            |
| Практическое занятие 29   | 2,3                                      | 3,6                      | 17   | УО, СЗ,<br>Сщ |
| Практическое занятие 30   | 2,3                                      | 3,8                      | 18   | УО, РЗ, Сщ    |
| <b>Итого по теме 15</b>   | <b>10,2</b>                              | <b>17,8</b>              |  |               |
| <b>Итого по обязательным видам<br/>занятий</b>  | <b>45</b>                                | <b>70</b>                | —  | —             |
| <b>Экзамен</b>  | <b>15</b>                                | <b>30</b>                | —  | —             |
| <b>Итого по дисциплине</b>  | <b>60</b>                                | <b>100</b>               | —  | —             |
| <b>Премииальные виды<br/>деятельности<br/>(для учета при определении<br/>рейтинга)</b>  | —  | —                        | —  | —             |
| Участие в конференции по темам<br>дисциплины  | —  | 10                       | —  | —             |
| Научная публикация по темам<br>дисциплины   | —  | 10                       | —  | —             |
| <b>Итого дополнительно<br/>премиальных баллов</b>   | —  | <b>20</b>                | —  | —             |
| <b>Всего по дисциплине для<br/>рейтинга</b>   | —  | <b>120</b>               | —  | —             |
| <b>Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для экзамена по<br/>«академической» шкале</b>  |  |                          |  |               |
| <b>Количество баллов по БРС</b>   | <b>Оценка (по «академической» шкале)</b> |                          |  |               |
| 90 и более  | 5 – «отлично»                            |                          |  |               |
| 75÷89   | 4 – «хорошо»                             |                          |  |               |
| 60÷74   | 3 – «удовлетворительно»                  |                          |  |               |
| менее 60  | 2 – «не удовлетворительно»               |                          |  |               |

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

Посещение лекционного занятия обучающимся оценивается в 1 балл. Ведение лекционного конспекта – 0,2 баллов. Активное участие в обсуждении дискуссионных вопросов в ходе лекции – до 0,3 баллов.

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается в 2,7 балла (по 1 и 2 практическому занятию – в 2,8 балла) (3 семестр). Сообщение – до 0,8 балла (по 12 практическому занятию – до 1 балла) (3 семестр). Устный опрос – до 0,5 баллов (по практическому занятию 1 и 2 – до 0,4 балла) (3 семестр). Участие в обсуждении вопросов круглого стола – до 0,7 баллов (3 семестр).

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается в 2,3 балла (по 15, 16, 17 и 18 практическим занятиям – в 2,35 балла) (4 семестр). Сообщение – до 0,4 баллов (по практическим занятиям 27 и 30 – до 0,6 баллов) (4 семестр). Устный опрос – до 0,7 баллов (по 15, 16, 17 и 18 практическим занятиям – до 0,65 баллов) (4 семестр). Решение задач – до 0,2 баллов (4 семестр).

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

## 9.3 Темы курсовых работ по дисциплине

Написание курсовых работ учебным планом не предусмотрено.

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

Вопросы входного контроля по дисциплине «Математика»:

1.

Упростить выражение:

$$\frac{\frac{6a^5b^2}{c^3}}{\frac{2ac^2}{b}}$$

2.

Извлечь корень:

$$\sqrt[3]{8(a^3)^5b^6}$$

3.

Упростить выражение:

$$\frac{a^3 - ab^2}{ab + b^2}$$

Вопросы входного контроля по дисциплине «Правоведение»:

1. Правовые основы коммерческой концессии (франчайзинга)
2. Содержание права собственности: возникновение, приобретение и прекращение права собственности.
3. Правовое положение акционерного общества. Уставный капитал, акции и фонды акционерного общества.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Экономика и предпринимательство»:

1. Основные этапы развития экономики, современные экономические теории.
2. Экономические законы и принципы, методы экономики.
3. Методы и теории экономической науки при осуществлении экспертных и аналитических работ.

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

| Компетенции | Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций   | Критерии оценивания   |
|-------------|---|---|
| I этап      |   |   |
| УК-2        | ИД <sup>1</sup> <sub>УК-2</sub> ,<br>ИД <sup>2</sup> <sub>УК-2</sub><br>ИД <sup>3</sup> <sub>УК-2</sub> | Знает:<br>– методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы; механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы; алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе |
| УК-6        | ИД <sup>1</sup> <sub>УК-6</sub><br>ИД <sup>2</sup> <sub>УК-6</sub><br>ИД <sup>3</sup> <sub>УК-6</sub>   |   |
| УК-9        | ИД <sup>1</sup> <sub>УК-9</sub><br>ИД <sup>2</sup> <sub>УК-9</sub>                                      |   |

| Компетенции | Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций  | Критерии оценивания  |
|-------------|--|--|
| ОПК-1       | ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК-1</sub><br>ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК-1</sub><br>ИД <sup>3</sup> <sub>ОПК-1</sub> | разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы;<br>– методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы;                       |
| ОПК-3       | ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК-3</sub><br>ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК-3</sub><br>ИД <sup>3</sup> <sub>ОПК-3</sub> | механизм управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы;   |
| ОПК-4       | ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК-4</sub><br>ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК-4</sub>                                     | формирование траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы; механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы; |
| ОПК-5       | ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК-5</sub><br>ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК-5</sub><br>ИД <sup>3</sup> <sub>ОПК-5</sub> | – методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта; методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на   |
| ОПК-8       | ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК-8</sub><br>ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК-8</sub>                                     |  |

| Компетенции | Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций   | Критерии оценивания  |
|-------------|---|--|
| ПК-4        | ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-4</sub><br>ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-4</sub><br>ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-4</sub> | <p>транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта; методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;</p>  |
| ПК-5        | ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-5</sub><br>ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-5</sub><br>ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-5</sub> | <p>– методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта; методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта; методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;</p> |
| ПК-6        | ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-6</sub><br>ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-6</sub><br>ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-6</sub> | <p>– методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы; методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы;</p> <p>– методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в</p>                              |

| Компетенции | Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций | Критерии оценивания  |
|-------------|---|--|
|             |   | <p>процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы; механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы;</p> <p>механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы;</p> <p>– механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, механизма применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы; методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы; алгоритм принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана,</p> |



| Компетенции | Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций | Критерии оценивания   |
|-------------|---|---|
|             |   | <p>обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы;</p> <p>– методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы; механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы; механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы;</p> <p>– методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы; алгоритм разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы; методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте</p> |

| Компетенции | Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций | Критерии оценивания  |
|-------------|---|--|
|             |   | <p>в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы; методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе разработки бизнес-плана;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основы экономической и финансовой грамотности, понимает сущность рациональной организации хозяйственной деятельности в современном обществе в процессе обслуживания в сфере транспорта в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы; методика экономического обоснования принятых решений, в том числе в профессиональной деятельности в сфере транспорта в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы;</li> <li>– сущность и принципы работы современных информационных технологий (ИД<sup>1</sup><sub>отк.8</sub>);</li> <li>- современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности;</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы; применять механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы;</li> <li>– применять методы управления своим</li> </ul> |

| Компетенции | Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций | Критерии оценивания   |
|-------------|---|---|
|             |   | <p>временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы;</p> <p>применять механизм управления своим временем, формировать траекторию саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта; применять методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;</li> <li>– применять методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта; применять методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;</li> <li>– применять методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг,</li> </ul> |

| Компетенции | Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций | Критерии оценивания  |
|-------------|---|--|
|             |   | <p>мотивацию потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять методы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы;</li> </ul> <p>применять механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять механизм формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, механизм использования методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, применять механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы;</li> </ul> <p>применять методы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и</li> </ul> |

| Компетенции | Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций | Критерии оценивания  |
|-------------|---|--|
|             |   | <p>мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы; применять механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы; применять алгоритм разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в целях разработки бизнес-плана, обеспечивать инфраструктурную поддержку и экономическую безопасность в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы;</li> <li>- применять основы экономической и финансовой грамотности, понимает сущность рациональной организации хозяйственной деятельности в современном обществе в процессе обслуживания в сфере транспорта в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы;</li> <li>– применять принципы работы современных информационных технологий;</li> </ul> |
| II этап     |   |  |

| Компетенции | Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций  | Критерии оценивания   |
|-------------|--|---|
| УК-2        | ИД <sup>1</sup> <sub>УК-2</sub> ,<br>ИД <sup>2</sup> <sub>УК-2</sub><br>ИД <sup>3</sup> <sub>УК-2</sub>  | <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы;</li> <li>– применять механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы;</li> <li>– применять методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;</li> <li>– применять методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;</li> <li>– применять методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы;</li> <li>– применять механизм обеспечения</li> </ul> |
| УК-6        | ИД <sup>1</sup> <sub>УК-6</sub><br>ИД <sup>2</sup> <sub>УК-6</sub><br>ИД <sup>3</sup> <sub>УК-6</sub>    |   |
| ОПК-1       | ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК-1</sub><br>ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК-1</sub><br>ИД <sup>3</sup> <sub>ОПК-1</sub> |   |
| ОПК-3       | ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК-3</sub><br>ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК-3</sub><br>ИД <sup>3</sup> <sub>ОПК-3</sub> |   |
| ОПК-4       | ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК-4</sub><br>ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК-4</sub>                                     |   |

| Компетенции | Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций  | Критерии оценивания  |
|-------------|--|--|
| ОПК-5       | ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК-5</sub><br>ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК-5</sub><br>ИД <sup>3</sup> <sub>ОПК-5</sub> | экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы;<br>– применять алгоритм принятия  |
| ПК-4        | ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-4</sub><br>ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-4</sub><br>ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-4</sub>    | организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы;<br>– применять механизм организации и  |
| ПК-5        | ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-5</sub><br>ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-5</sub><br>ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-5</sub>    | проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы;<br>– применять методы организации и  |
| ПК-6        | ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-6</sub><br>ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-6</sub><br>ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-6</sub>    | управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечивать инфраструктурную поддержку и экономическую безопасность в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы; применять методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе разработки бизнес-плана;<br>– применять методику экономического обоснования принятых решений, в том числе в профессиональной деятельности в сфере транспорта в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы;<br>– применять современные информационные |

| Компетенции | Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций | Критерии оценивания   |
|-------------|---|---|
|             |   | <p>технологии для решения задач профессиональной деятельности;</p> <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- способностью применять методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы; способностью применять механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы; способностью применять алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы;</li> <li>– навыками применения методов управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы; навыками применения механизма управления своим временем, формировать траекторию саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы; навыками</li> </ul> |



| Компетенции | Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций | Критерии оценивания   |
|-------------|---|---|
|             |   | <p>применения механизма реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками применения методов определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта; навыками применения методов осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта; навыками применения методов использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;</li> <li>– навыками применения методов организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта; навыками применения методов обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта; навыками применения методов обеспечения оказания услуг в</li> </ul> |

| Компетенции | Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций | Критерии оценивания   |
|-------------|---|---|
|             |   | <p>соответствии с заявленным качеством в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками применения методов осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы;</li> <li>– навыками применения методов продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы;</li> <li>– навыками применения методов определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы;</li> <li>– навыками применения механизма принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы;</li> <li>– навыками применения механизма обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы;</li> <li>– навыками формирования целей и задач</li> </ul> |

| Компетенции | Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций | Критерии оценивания   |
|-------------|---|---|
|             |   | <p>деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, реализации механизма применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, навыками использования механизма организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, навыками обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы; навыками применения методов выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания с использованием методов организации и управления в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы; навыками применения алгоритма принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы;</p> <p>– навыками разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, навыками обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы; навыками применения механизма организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки</p> |

| Компетенции | Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций | Критерии оценивания   |
|-------------|---|---|
|             |   | <p>бизнес-плана, навыками обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы; навыками применения механизма организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана, навыками обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы;</p> <p>– навыками применения методов сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях разработки бизнес-плана, навыками обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы; навыками применения алгоритма разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в целях разработки бизнес-плана, навыками обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы; навыками применения методов организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе разработки бизнес-плана, навыками обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы; навыками применения методов определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе разработки бизнес-плана;</p> <p>- способностью применять основы экономической и финансовой грамотности,</p> |

| Компетенции | Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций | Критерии оценивания  |
|-------------|---|--|
|             |   | <p>понимает сущность рациональной организации хозяйственной деятельности в современном обществе в процессе обслуживания в сфере транспорта в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы; способностью применять методику экономического обоснования принятых решений, в том числе в профессиональной деятельности в сфере транспорта в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками применения принципов работы современных информационных технологий;</li> <li>– навыками применения современных информационных технологий для решения задач профессиональной деятельности.</li> </ul> |

Характеристики шкалы оценивания промежуточной аттестации приведены ниже.

1. Максимальное количество баллов, полученных за зачет (экзамен) – 30. Минимальное (зачетное) количество баллов («зачет сдан», «экзамен сдан») – 15 баллов.

2. При наборе менее 15 баллов – зачет (экзамен) считается не сданным по причине недостаточного уровня знаний. При неудовлетворительной сдаче зачета (экзамена) или неявке по неуважительной причине на зачет (экзамен) экзаменационная составляющая приравнивается к нулю. В этом случае обучающийся в установленном в СПбГУ ГА порядке обязан пересдать зачет (экзамен).

3. Оценка за зачет (экзамен) выставляется как сумма набранных баллов за ответы на два вопроса и за выполнение практического задания.

4. Ответы на вопросы оцениваются следующим образом:

*1 балл:* обучающийся дает неправильный ответ на вопрос, не демонстрирует знаний, умений и навыков, соответствующих формируемым в процессе освоения дисциплины компетенциям (нет ответа на вопрос) или отказ от ответа;

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

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

*4 балла:* обучающийся демонстрирует минимальные знания основных положений вопросов в пределах лекционного материала;

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

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

*7 баллов:* обучающийся демонстрирует достаточно полные и систематизированные знания, логически верно и грамотно излагает свои мысли, четко описывает проблематику вопроса, ориентируется во всех темах дисциплины, показывает умения и навыки использовать эти знания, обосновывая свою точку зрения на проблему и приводя конкретные примеры, но требовались наводящие вопросы;

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

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

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

Выполнение практического задания (3 вопрос) оценивается следующим образом:

*10 баллов:* задание выполнено на 91-100 %, решение и ответ аккуратно оформлены, выводы обоснованы, дана правильная и полная интерпретация

выводов, обучающийся аргументированно обосновывает свою точку зрения, уверенно и правильно отвечает на вопросы преподавателя;

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

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

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

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

*5 баллов:* задание выполнено на 60-65 %, подход к решению правильный, есть ошибки, значительные погрешности при оформлении, не полная интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, не способен интерпретировать полученные выводы;

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

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

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

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

## **9.6 Типовые контрольные задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам обучения по дисциплине**

Семестр 3

Тема 1. Сфера сервиса в рыночной экономике и на транспорте

### *Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Сфера сервиса как составная часть инфраструктуры рыночной экономики и сферы воздушного транспорта: сущность, задачи, функции.
2. Природа и сущность услуги, эволюция сферы сервиса в Российской Федерации и за рубежом.
3. Факторы, определяющие возрастание роли сервиса в сфере воздушного транспорта, виды сервиса.
4. Виды сервисного обслуживания в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
5. Солидарность в борьбе с терроризмом и проявлениями национальной нетерпимости.
6. Историческая, социальная и политическая значимость победы Советского народа в Великой отечественной войне.
7. Негативное воздействие на здоровье алкогольной и наркотической зависимости.
8. Необходимость участия в спортивной, научно-исследовательской, природоохранной и культурно-массовой деятельности как один из элементов проявления активной жизненной позиции.

### *Примерные темы сообщений*

1. Общая характеристика услуг в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта и их роль в развитии экономики.
2. Услуга как товар, особенности и виды услуг в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, общероссийский классификатор услуг.
3. Методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы
4. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.
5. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.
6. Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.
7. Механизм управления своим временем, формирования траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения



инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

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

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

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

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

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

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

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

15. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

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

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

18. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

19. Механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической

безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

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

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

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

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

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

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

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

Предложите и обоснуйте методы организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту с учетом факторов, определяющих возрастание роли сервиса в сфере воздушного транспорта в конкретной организации.

Тема 2. Сервис на транспорте. Предприятие сферы сервиса в сфере транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие «сервис в сфере транспорта».
2. Особенности сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
3. Классификация видов услуг при обслуживании потребителей в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

4. Обслуживание пассажиров в агентстве воздушных сообщений, обслуживание пассажиров в аэровокзале аэропорта.

5. Обслуживание пассажиров на борту воздушного судна.

6. Обслуживание клиентов на грузовом терминале.

*Примерные темы сообщений*

1. Производство и предоставление услуг потребителям воздушного транспорта.

2. Управление процессами и службами сервиса на авиатранспорте, реализуемых через структуры аэропортового комплекса (службы организации пассажирских, почтово - грузовых и международных перевозок) и воздушного судна (службы бортпроводников).

3. Факторы, определяющие качество обслуживания воздушных перевозок: технологические, технические, социальные, культурно-развлекательные и питание.

4. Технологии процесса сервиса, механизм развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

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

6. Предприятие (фирма) как субъект рыночной экономики, организационно-правовые формы предприятий, особенности предприятий сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

7. Жизненный цикл, внешняя и внутренняя среда предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

8. Особенности функционирования предприятий транспортного сервиса (по видам транспорта).

9. Риски в сервисном бизнесе, управление рисками в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

10. Основные процедуры банкротства, ликвидация предприятий сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

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

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

13. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и

экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

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

15. Механизм управления своим временем, формирования траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

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

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

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

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

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

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

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

23. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

24. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана,

обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

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

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

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

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

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

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

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

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

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

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

Предложите и обоснуйте методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании с учетом особенностей сервиса в сфере транспорта в конкретной организации.

Тема 3. Организация производства на предприятии сервиса в сфере транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Производственная структура предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта и ее элементы.

2. Требования (принципы построения) к оптимальной производственной структуре предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

3. Производственный процесс на предприятии сервиса в сфере транспорта.

4. Цифровая мобильность сотрудников.

*Примерные темы сообщений*

1. Производственные операции, производственный цикл на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта и его составляющие.

2. Технологический цикл, рабочий период, перерывы.

3. Расчет длительности производственного цикла и принципы его организации.

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

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

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

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

8. Механизм управления своим временем, формирования траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

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

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

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

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

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

14. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

15. Механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

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

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

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

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

20. Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации

сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

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

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

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

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

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

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

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

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

Предложите и обоснуйте методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности с учетом производственного процесса на предприятии сервиса в сфере транспорта.

Тема 4. Уставный капитал и имущество предприятия сервиса в сфере транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Уставный капитал: сущность, требования законодательства РФ к уставному капиталу предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

2. Показатели эффективности использования уставного капитала предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

3. Имущество предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.



### *Примерные темы сообщений*

1. Долгосрочные (недвижимость) и краткосрочные (оборотный капитал) средства предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта и их структура.

2. Особенности основного капитала, нематериальных активов, долгосрочных финансовых вложений сервисного предприятия в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

3. Оборотные фонды, фонды обращения, оборотные средства, краткосрочные финансовые вложения, денежные средства предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

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

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

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

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

8. Механизм управления своим временем, формирования траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

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

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

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

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

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

14. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

15. Механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

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

Предложите и обоснуйте методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе разработки бизнес-плана с учетом показателей

эффективности использования уставного капитала предприятия сервиса в сфере транспорта.

Тема 5. Организационная структура управления предприятием сервиса в сфере транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Организационная структура управления предприятием сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

2. Типы организационных структур.

3. Основные характеристики, преимущества и недостатки линейного, функционального, линейно-функционального, матричного типов организационных структур.

4. Основные требования к структуре управления предприятием сервиса в сфере транспорта.

*Примерные темы сообщений*

1. Особенности структуры управления сервисными предприятиями в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

2. Сравнения структур управления сервисными предприятиями в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

3. Трехмерная структура управления предприятием «Доу корнинг».

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

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

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

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

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

9. Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения

инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

20. Механизм обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения

инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

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

22. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

23. Механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

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

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

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

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

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

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

30. Алгоритм разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в целях разработки бизнес-плана,

обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

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

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

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

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

Предложите и обоснуйте методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте с учетом типов организационных структур в организации в сфере транспорта.

Тема 6. Основные фонды (основной капитал) и оборотные фонды (оборотный капитал) предприятия сервиса в сфере транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Основные фонды предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: состав и классификация, хозяйственный кругооборот (стадии).

2. Износ основных фондов и его виды, амортизация основных производственных фондов, норма амортизации, реновация на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

3. Учет и оценка основных производственных фондов, балансовая и остаточная стоимость на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

*Примерные темы сообщений*

1. Нематериальные активы на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

2. Показатели эффективности использования основных производственных фондов деятельности предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: фондоемкость, фондоотдача, коэффициенты (износа, выбытия, обновления, прироста).

3. Особенности основных производственных и непроизводственных фондов сервисных предприятий в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

4. Основные направления оптимизации использования основных фондов предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

5. Особенности использования основных производственных фондов на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

*Типовые задания для круглого стола:*

1. Оборотные фонды (оборотный капитал) предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: сущность, состав, структура, источники формирования.

2. Фонды обращения предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта и их составляющие.

3. Оборотные средства, состав оборотных средств, кругооборот оборотных средств, стадии кругооборота на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

4. Оценка и нормирование оборотных средств на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта средств на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта: материалоемкость, материалотдача, коэффициенты оборачиваемости и загрузки оборотных средств.

5. Пути ускорения оборачиваемости оборотных средств на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

6. Особенности оборотных средств и их функционирования на сервисных предприятиях в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

25. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

26. Механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

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

Предложите и обоснуйте методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях разработки бизнес-плана с учетом износа основных фондов в организации в сфере транспорта.

Тема 7. Аренда, лизинг, нематериальные активы на предприятии сервиса в сфере транспорта. Капитальные вложения (инвестиции) в предприятия сервиса в сфере транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Лизинг и аренда в хозяйственной практике предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта,

2. Основные понятия, сущность лизинговых операций.

3. Виды лизинговых операций сервисных предприятий в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, их особенности, преимущества.

4. Расчет лизинговых платежей на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

*Примерные темы сообщений*

1. Состав нематериальных активов на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: "ноу-хау", гудвилл, знак фирмы, имущественные права и др., виды оценок нематериальных активов.

2. Опыт стран с развитой рыночной экономикой в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта по аренде основных средств.

3. Выбор и обоснование инвестирования в развитие производственной базы предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

4. Техничко-экономическое обоснование проекта на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
5. Структура, источники финансирования и показатели эффективности капитальных вложений на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, методика расчета.
6. Дисконтирование в сфере воздушного транспорта.
7. Расчет показателей эффективности инвестиционных проектов на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
8. Роль инвестиций в обновлении материально-технической базы на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
9. Особенности оценки эффективности проектов с учетом факторов риска на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
10. Методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.
11. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.
12. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.
13. Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.
14. Механизм управления своим временем, формирования траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.
15. Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.
16. Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации

сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

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

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

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

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

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

22. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

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

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

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

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

27. Методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и

экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

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

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

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

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

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

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

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

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

Предложите и обоснуйте методы организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна с учетом видов лизинговых операций сервисных предприятий в организации в сфере транспорта.

Семестр 4

Тема 8. Трудовые ресурсы предприятия сферы сервиса в сфере транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Кадры (персонал) предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: состав, структура, штатное расписание, текучесть кадров, индекс текучести кадров.

2. Планирование, учет, подбор и расстановка кадров на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

3. Организация и нормирование труда, нормы труда на сервисных предприятиях в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (времени, выработки, обслуживания, управляемости).

4. Производительность труда, показатели производительности труда.

5. Транспортное планирование и транспортное моделирование.

#### *Примерные темы сообщений*

1. Эффективность труда на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

2. Технологии процесса сервиса, системы клиентских отношений на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

3. Мотивация и стимулирование труда на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

4. Виды и формы заработной платы, фонд заработной платы на сервисных предприятиях в сфере воздушного транспорта.

5. Особенности управления персоналом на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

24. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

25. Механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

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

Предложите и обоснуйте методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса с учетом организации и нормирования труда в организации в сфере транспорта.

Тема 9. Финансовые ресурсы предприятия сервиса в сфере транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Финансовая деятельность предприятия, финансовые ресурсы предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: сущность, предназначение, виды.

2. Долгосрочные (основные фонды) и краткосрочные (текущие) финансовые средства на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

3. Потребность в денежных ресурсах предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (цели, период, источники, обслуживание долга).

*Примерные темы сообщений*

1. Особенности управления финансовыми ресурсами на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

2. Источники финансовых ресурсов на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

3. Собственные источники на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (акционерный капитал, прибыль, амортизационные отчисления, добавочный и резервный капитал и др.).

4. Заемные источники на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (банковский и коммерческий кредиты).

5. Новые формы финансовых отношений на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (лизинг, факторинг, франчайзинг, венчурный капитал).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

15. Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации

сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

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

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

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

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

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

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

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

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

24. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

25. Механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

35. Основы экономической и финансовой грамотности, понимает сущность рациональной организации хозяйственной деятельности в современном обществе в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

36. Методы экономического обоснования принятия решения, в том числе в профессиональной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

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

Предложите и обоснуйте методы организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна с учетом финансовой деятельности предприятия в организации в сфере транспорта.

Тема 10. Материальные ресурсы предприятия сервиса в сфере транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Классификация материальных ресурсов на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

2. Потребность в материальных ресурсах: алгоритм и методы определения потребностей в материальных ресурсах.

3. Материальные запасы, структура материальных запасов, совокупные материальные запасы на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

4. Особенности управления материальными ресурсами на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

5. Управление, планирование, учет, анализ, контроль за фактическим состоянием.

6. Оперативное регулирование запасов на предприятиях сервиса в сфере транспорта.

*Примерные темы сообщений*

1. Логистический подход к управлению запасами на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Норма запасов на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

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

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

4. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и

экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

15. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана,

обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

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

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

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

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

20. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

21. Механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

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

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

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

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



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

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

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

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

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

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

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

Предложите и обоснуйте методы разработки системы набора, обучения и мотивации сотрудников структурного подразделения в целях разработки бизнес-плана с учетом особенностей управления материальными ресурсами на предприятиях сервиса в сфере транспорта.

Тема 11. Планирование на предприятии сферы сервиса в сфере транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Сущность и основные принципы на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта требования к планированию деятельности предприятия.

2. Стратегическое долгосрочное, краткосрочное, текущее планирование на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

3. Особенности планирования на предприятии сервиса в сфере транспорта.

4. План развития предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: основные разделы, основные показатели.

### *Примерные темы сообщений*

1. Бизнес-план предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
2. Цель, задачи, основные разделы бизнес-плана на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
3. Резюме бизнес-плана, описание продукта (услуги), анализ рынка, оценка конкурентов, стратегия маркетинга, план производства, организационный план, финансовый план на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
4. Особенности бизнес-плана на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
5. Методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.
6. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.
7. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.
8. Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.
9. Механизм управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.
10. Механизм реализации траектории саморазвития на основе принципов самообразования в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.
11. Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
12. Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации

в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

23. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

24. Механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической

безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

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

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

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

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

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

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

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

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

33. Методы определения показателей эффективности деятельности предприятия сервиса в рамках транспортного комплекса в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической

безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

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

Предложите и обоснуйте методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте с учетом особенностей планирования на предприятиях сервиса в сфере транспорта.

Тема 12. Издержки производства и расходы предприятия сферы сервиса в сфере транспорта. Себестоимость продукции (услуг). Смета затрат и калькуляция

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие «издержки производства» на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
2. Альтернативные издержки, трансакционные, постоянные, переменные, общие, средние, предельные издержки, графический анализ.
3. Точка пересечения кривых предельных и средних издержек на предприятиях сервиса в сфере транспорта.

*Примерные темы сообщений*

1. Минимизация издержек на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
2. Точка безубыточности работы предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
3. Точка закрытия производства сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
4. Издержки в краткосрочном и долгосрочном периоде, особенности издержек на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
5. Понятие «себестоимость продукции», виды себестоимости (плановая, расчетная, фактическая) на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
6. Структура себестоимости на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, классификация затрат, смета затрат, калькуляция затрат.
7. Основные затраты и накладные расходы, прямые и косвенные, основные, вспомогательные расходы на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
8. Смета затрат (группировка затрат по экономическим элементам), состав затрат на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

9. Материальные затраты, затраты на оплату труда, обязательные отчисления, амортизация на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

10. Калькуляция себестоимости на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, расчет издержек на единицу продукции (услуг).

11. Виды калькуляции, калькуляционные статьи на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

12. Особенности себестоимости и калькулирования затрат на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

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

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

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

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

17. Механизм управления своим временем, формирования траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

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

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

20. Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации

в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

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

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

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

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

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

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

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

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

29. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

30. Механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

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

Предложите и обоснуйте методы разработки комплекса мероприятий по организации, планированию и мониторингу деятельности сервисной компании



в процессе разработки бизнес-плана с учетом альтернативных издержек на предприятиях сервиса в сфере транспорта.

Тема 13. Ценообразование и ценовая политика предприятия в сфере транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Цена: сущность, функции, виды, классификация.
2. Оптовые, розничные, закупочные цены, тарифы на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
3. Затратные и рыночный механизм ценообразования на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
4. Государственное регулирование цен: возможности государства, цели, методы, воздействия.
5. Ценовая политика предприятия на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

*Примерные темы сообщений*

1. Формирование цены на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта: этапы, методы расчета цены.
2. Стратегии ценообразования на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (ценовой дифференциации, защитных цен и др.) особенности ценообразования на услуги.
3. Особенности ценообразования на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
4. Методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.
5. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.
6. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.
7. Методы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.
8. Механизм управления своим временем, формирование траектории саморазвития в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения

инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

19. Механизм принятия экономически обоснованных управленческих решений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной

поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

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

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

22. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

23. Механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

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

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

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

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

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

29. Методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной

поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

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

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

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

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

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

Предложите и обоснуйте методы сбора актуальной информации об удовлетворенности клиентов в целях разработки бизнес-плана с учетом государственного регулирования цен на предприятиях сервиса в сфере транспорта.

Тема 14. Качество продукции и услуг. Конкурентоспособность предприятия в сфере транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие «качество продукции», «качество услуги», «качество обслуживания».

2. Отличительные особенности показателей качества продукции промышленности, строительства, сельского хозяйства) и качества услуг (сферы сервиса).

3. Требования к качеству услуг на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

4. Требования государственных стандартов РФ (ГОСТ, ОСТ, ТУ, СП, СТО) к качеству продукции, работ, услуг в сфере транспорта.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

17. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

18. Механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

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

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

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

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

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

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

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

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

27. Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе

организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.

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

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

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

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

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

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

34. Сущность и принципы работы современных информационных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

35. Современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

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

Предложите и обоснуйте методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами с учетом требований к качеству услуг на предприятиях сервиса в сфере транспорта.

Тема 15. Прибыль и рентабельность предприятия. Оценка эффективности деятельности предприятия сервиса в сфере транспорта

### *Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие «прибыль предприятия» сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
2. Виды прибыли.
3. Источники формирования прибыли на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (производственная и предпринимательская деятельность, монопольное положение).
4. Распределение прибыли на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (воспроизводство, налоговые платежи, формирование фондов накопления, потребления, социального развития, резервного).
5. Максимизация прибыли на предприятиях сервиса в сфере транспорта.

### *Примерные темы сообщений*

1. Рентабельность работы предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
2. Особенности формирования прибыли в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
3. Норма рентабельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.
4. Показатели рентабельности на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
5. Понятия «экономический эффект» и «экономическая эффективность».
6. Анализ эффективности хозяйственной деятельности предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
7. Оценка финансового состояния предприятий сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
8. Показатели финансового состояния предприятий сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (коэффициенты ликвидности, платежеспособности, финансовой устойчивости и др.).
9. Бухгалтерский баланс предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта: активы и пассивы, их содержание.
10. Дебиторская и кредиторская задолженность на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
11. Методы определения круга задач в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.
12. Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.
13. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и



экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

24. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе разработки бизнес-плана,

обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

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

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

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

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

29. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

30. Механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

*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.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

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

1. Вы сотрудник службы взаимодействия с предпринимательскими структурами, оказывающими услуги по поставке продуктов бортового питания и недовольны существующими договорными условиями. Предложите механизм совершенствования эффективности обслуживания с использованием механизма самоорганизации и охарактеризуйте возможности повышения самообразования в этом направлении.

2. Вы сотрудник службы взаимодействия с предпринимательскими структурами, оказывающими услуги и недовольны существующими договорными условиями. Предложите механизм совершенствования условий договора в целях повышения эффективности компании, используя систему общеправовых знаний в сервисной сфере деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права.

**Примерный перечень вопросов к зачету для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Экономика предприятия сервиса»**

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

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

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

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

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

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

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

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

9. Понятие «сервис в сфере транспорта». Особенности сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

10. Классификация видов услуг при обслуживании потребителей в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

11. Обслуживание пассажиров в агентстве воздушных сообщений, обслуживание пассажиров в аэровокзале аэропорта.

12. Обслуживание пассажиров на борту воздушного судна. Обслуживание клиентов на грузовом терминале.

13. Производство и предоставление услуг потребителям воздушного транспорта.

14. Управление процессами и службами сервиса на авиатранспорте, реализуемых через структуры аэропортового комплекса (службы организации пассажирских, почтово - грузовых и международных перевозок) и воздушного судна (службы бортпроводников).

15. Факторы, определяющие качество обслуживания воздушных перевозок: технологические, технические, социальные, культурно-развлекательные и питание.

16. Предприятие (фирма) как субъект рыночной экономики, организационно-правовые формы предприятий, особенности предприятий сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

17. Жизненный цикл, внешняя и внутренняя среда предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

18. Особенности функционирования предприятий транспортного сервиса (по видам транспорта). Риски в сервисном бизнесе, управление рисками в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

19. Основные процедуры банкротства, ликвидация предприятий сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

20. Производственная структура предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта и ее элементы.

21. Требования (принципы построения) к оптимальной производственной структуре предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

22. Производственный процесс на предприятии сервиса в сфере транспорта.

23. Производственные операции, производственный цикл на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта и его составляющие.

24. Цифровая мобильность сотрудников.

25. Технологический цикл, рабочий период, перерывы. Расчет длительности производственного цикла и принципы его организации.

26. Уставный капитал: сущность, требования законодательства РФ к уставному капиталу предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

27. Показатели эффективности использования уставного капитала предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

28. Имущество предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.

29. Долгосрочные (недвижимость) и краткосрочные (оборотный капитал) средства предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта и их структура.

30. Особенности основного капитала, нематериальных активов, долгосрочных финансовых вложений сервисного предприятия в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

31. Оборотные фонды, фонды обращения, оборотные средства, краткосрочные финансовые вложения, денежные средства предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

32. Организационная структура управления предприятием сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

33. Типы организационных структур. Основные характеристики, преимущества и недостатки линейного, функционального, линейно-функционального, матричного типов организационных структур.

34. Основные требования к структуре управления предприятием сервиса в сфере транспорта.

35. Особенности структуры управления сервисными предприятиями в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

36. Сравнения структур управления сервисными предприятиями в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Трехмерная структура управления предприятием «Доу корнинг».

37. Основные фонды предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: состав и классификация, хозяйственный кругооборот (стадии).

38. Износ основных фондов и его виды, амортизация основных производственных фондов, норма амортизации, реновация на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

39. Учет и оценка основных производственных фондов, балансовая и остаточная стоимость на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

40. Нематериальные активы на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта.

41. Показатели эффективности использования основных производственных фондов деятельности предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: фондоемкость, фондоотдача, коэффициенты (износа, выбытия, обновления, прироста).

42. Особенности основных производственных и непроизводственных фондов сервисных предприятий в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

43. Основные направления оптимизации использования основных фондов предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

44. Особенности использования основных производственных фондов на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

45. Оборотные фонды (оборотный капитал) предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: сущность, состав, структура, источники формирования.

46. Фонды обращения предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта и их составляющие. Оборотные средства, состав оборотных средств, кругооборот оборотных средств, стадии кругооборота на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

47. Оценка и нормирование оборотных средств на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта средств на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта: материалоемкость, материалотдача, коэффициенты оборачиваемости и загрузки оборотных средств.

48. Пути ускорения оборачиваемости оборотных средств на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Особенности оборотных средств и их функционирования на сервисных предприятиях в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

49. Методика расчета, анализа и оценки экономических результатов деятельности предприятий сферы сервиса на транспорте для принятия эффективных управленческих решений.

50. Лизинг и аренда в хозяйственной практике предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта,

51. Основные понятия, сущность лизинговых операций. Виды лизинговых операций сервисных предприятий в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, их особенности, преимущества.

52. Расчет лизинговых платежей на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

53. Состав нематериальных активов на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: "ноу-хау", гудвилл, знак фирмы, имущественные права и др., виды оценок нематериальных активов.

54. Опыт стран с развитой рыночной экономикой в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта по аренде основных средств.

55. Выбор и обоснование инвестирования в развитие производственной базы предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

56. Техничко-экономическое обоснование проекта на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

57. Структура, источники финансирования и показатели эффективности капитальных вложений на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, методика расчета.

58. Дисконтирование в сфере воздушного транспорта. Расчет показателей эффективности инвестиционных проектов на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

59. Роль инвестиций в обновлении материально-технической базы на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

60. Особенности оценки эффективности проектов с учетом факторов риска на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

79. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

80. Механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

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

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

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

84. Механизм организационного обслуживания авиационной инфраструктуры и организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана.

85. Механизм обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

86. Механизм организации и проведения маркетингового анализа потребности в сервисных услугах в аэропорту и на борту воздушного судна в процессе разработки бизнес-плана.

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

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

89. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе

разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

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

91. Солидарность в борьбе с терроризмом и проявлениями национальной нетерпимости.

92. Историческая, социальная и политическая значимость победы Советского народа в Великой отечественной войне.

93. Негативное воздействие на здоровье алкогольной и наркотической зависимости.

94. Необходимость участия в спортивной, научно-исследовательской, природоохранной и культурно-массовой деятельности как один из элементов проявления активной жизненной позиции.

### **Примерный перечень вопросов к экзамену для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Экономика предприятия сервиса»**

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

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

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

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

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

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

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

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

9. Понятие «сервис в сфере транспорта».

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

11. Классификация видов услуг при обслуживании потребителей в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

12. Обслуживание пассажиров в агентстве воздушных сообщений, обслуживание пассажиров в аэровокзале аэропорта.
13. Обслуживание пассажиров на борту воздушного судна.
14. Обслуживание клиентов на грузовом терминале.
15. Производство и предоставление услуг потребителям воздушного транспорта.
16. Управление процессами и службами сервиса на авиатранспорте, реализуемых через структуры аэропортового комплекса (службы организации пассажирских, почтово - грузовых и международных перевозок) и воздушного судна (службы бортпроводников).
17. Факторы, определяющие качество обслуживания воздушных перевозок: технологические, технические, социальные, культурно-развлекательные и питание.
18. Технологии процесса сервиса, механизм развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
19. Предприятие (фирма) как субъект рыночной экономики, организационно-правовые формы предприятий, особенности предприятий сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
20. Жизненный цикл, внешняя и внутренняя среда предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
21. Особенности функционирования предприятий транспортного сервиса (по видам транспорта).
22. Риски в сервисном бизнесе, управление рисками в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
23. Основные процедуры банкротства, ликвидация предприятий сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
24. Производственная структура предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта и ее элементы.
25. Требования (принципы построения) к оптимальной производственной структуре предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
26. Производственный процесс на предприятии сервиса в сфере транспорта.
27. Производственные операции, производственный цикл на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта и его составляющие.
28. Технологический цикл, рабочий период, перерывы. Расчет длительности производственного цикла и принципы его организации.
29. Основы принятия экономически обоснованных управленческих решений, обеспечения экономической эффективности предприятий сферы сервисного обслуживания на транспорте.

30. Уставный капитал: сущность, требования законодательства РФ к уставному капиталу предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

31. Показатели эффективности использования уставного капитала предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

32. Имущество предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта.

33. Долгосрочные (недвижимость) и краткосрочные (оборотный капитал) средства предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта и их структура.

34. Особенности основного капитала, нематериальных активов, долгосрочных финансовых вложений сервисного предприятия в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

35. Оборотные фонды, фонды обращения, оборотные средства, краткосрочные финансовые вложения, денежные средства предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

36. Организационная структура управления предприятием сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

37. Типы организационных структур. Основные характеристики, преимущества и недостатки линейного, функционального, линейно-функционального, матричного типов организационных структур.

38. Основные требования к структуре управления предприятием сервиса в сфере транспорта. Особенности структуры управления сервисными предприятиями в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

39. Сравнения структур управления сервисными предприятиями в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

40. Трехмерная структура управления предприятием «Доу корнинг». Основные фонды предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: состав и классификация, хозяйственный кругооборот (стадии).

41. Износ основных фондов и его виды, амортизация основных производственных фондов, норма амортизации, реновация на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

42. Учет и оценка основных производственных фондов, балансовая и остаточная стоимость на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

43. Нематериальные активы на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта. Показатели эффективности использования основных производственных фондов деятельности предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: фондоемкость, фондоотдача, коэффициенты (износа, выбытия, обновления, прироста).

44. Особенности основных производственных и непроизводственных фондов сервисных предприятий в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

45. Основные направления оптимизации использования основных фондов предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

46. Особенности использования основных производственных фондов на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

47. Оборотные фонды (оборотный капитал) предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: сущность, состав, структура, источники формирования.

48. Фонды обращения предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта и их составляющие.

49. Оборотные средства, состав оборотных средств, кругооборот оборотных средств, стадии кругооборота на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

50. Оценка и нормирование оборотных средств на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта средств на предприятии сервиса в сфере воздушного транспорта: материалоемкость, материалоотдача, коэффициенты оборачиваемости и загрузки оборотных средств.

51. Пути ускорения оборачиваемости оборотных средств на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Особенности оборотных средств и их функционирования на сервисных предприятиях в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

52. Методика расчета, анализа и оценки экономических результатов деятельности предприятий сферы сервиса на транспорте для принятия эффективных управленческих решений.

53. Лизинг и аренда в хозяйственной практике предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта,

54. Основные понятия, сущность лизинговых операций. Виды лизинговых операций сервисных предприятий в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, их особенности, преимущества.

55. Расчет лизинговых платежей на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Состав нематериальных активов на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: "ноу-хау", гудвилл, знак фирмы, имущественные права и др., виды оценок нематериальных активов.

56. Опыт стран с развитой рыночной экономикой в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта по аренде основных средств.

57. Выбор и обоснование инвестирования в развитие производственной базы предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

58. Техничко-экономическое обоснование проекта на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

59. Структура, источники финансирования и показатели эффективности капитальных вложений на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, методика расчета.

60. Дисконтирование в сфере воздушного транспорта. Расчет показателей эффективности инвестиционных проектов на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

61. Роль инвестиций в обновлении материально-технической базы на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

62. Особенности оценки эффективности проектов с учетом факторов риска на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

63. Кадры (персонал) предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: состав, структура, штатное расписание, текучесть кадров, индекс текучести кадров.

64. Планирование, учет, подбор и расстановка кадров на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

65. Организация и нормирование труда, нормы труда на сервисных предприятиях в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (времени, выработки, обслуживания, управляемости).

66. Производительность труда, показатели производительности труда. Эффективность труда на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

67. Мотивация и стимулирование труда на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

68. Виды и формы заработной платы, фонд заработной платы на сервисных предприятиях в сфере воздушного транспорта.

69. Особенности управления персоналом на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

70. Финансовая деятельность предприятия, финансовые ресурсы предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: сущность, предназначение, виды.

71. Долгосрочные (основные фонды) и краткосрочные (текущие) финансовые средства на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

72. Потребность в денежных ресурсах предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (цели, период, источники, обслуживание долга).

73. Особенности управления финансовыми ресурсами на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

74. Источники финансовых ресурсов на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

75. Собственные источники на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (акционерный капитал, прибыль, амортизационные отчисления, добавочный и резервный капитал и др.).

76. Заемные источники на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (банковский и коммерческий кредиты).

77. Новые формы финансовых отношений на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (лизинг, факторинг, франчайзинг, венчурный капитал).

78. Классификация материальных ресурсов на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

79. Потребность в материальных ресурсах: алгоритм и методы определения потребностей в материальных ресурсах.

80. Материальные запасы, структура материальных запасов, совокупные материальные запасы на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

81. Особенности управления материальными ресурсами на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

82. Управление, планирование, учет, анализ, контроль за фактическим состоянием. Оперативное регулирование запасов на предприятиях сервиса в сфере транспорта.

83. Логистический подход к управлению запасами на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Норма запасов на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

84. Сущность и основные принципы на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта требования к планированию деятельности предприятия.

85. Стратегическое долгосрочное, краткосрочное, текущее планирование на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

86. Особенности планирования на предприятии сервиса в сфере транспорта. План развития предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: основные разделы, основные показатели.

87. Бизнес-план предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

88. Цель, задачи, основные разделы бизнес-плана на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

89. Резюме бизнес-плана, описание продукта (услуги), анализ рынка, оценка конкурентов, стратегия маркетинга, план производства, организационный план, финансовый план на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

90. Особенности бизнес-плана на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.



91. Понятие «издержки производства» на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
92. Альтернативные издержки, трансакционные, постоянные, переменные, общие, средние, предельные издержки, графический анализ.
93. Точка пересечения кривых предельных и средних издержек на предприятиях сервиса в сфере транспорта.
94. Минимизация издержек на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
95. Точка безубыточности работы предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
96. Точка закрытия производства сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
97. Издержки в краткосрочном и долгосрочном периоде, особенности издержек на предприятии сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
98. Понятие «себестоимость продукции», виды себестоимости (плановая, расчетная, фактическая) на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
99. Структура себестоимости на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, классификация затрат, смета затрат, калькуляция затрат.
100. Основные затраты и накладные расходы, прямые и косвенные, основные, вспомогательные расходы на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
101. Смета затрат (группировка затрат по экономическим элементам), состав затрат на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
102. Материальные затраты, затраты на оплату труда, обязательные отчисления, амортизация на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
103. Калькуляция себестоимости на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, расчет издержек на единицу продукции (услуг).
104. Виды калькуляции, калькуляционные статьи на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
105. Особенности себестоимости и калькулирования затрат на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
106. Цена: сущность, функции, виды, классификация. Оптовые, розничные, закупочные цены, тарифы на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
107. Затратные и рыночный механизм ценообразования на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

108. Государственное регулирование цен: возможности государства, цели, методы, воздействия.

109. Ценовая политика предприятия на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

110. Формирование цены на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта: этапы, методы расчета цены.

111. Стратегии ценообразования на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (ценовой дифференциации, защитных цен и др.) особенности ценообразования на услуги.

112. Особенности ценообразования на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

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

114. Понятие «качество продукции», «качество услуги», «качество обслуживания».

115. Отличительные особенности показателей качества продукции промышленности, строительства, сельского хозяйства) и качества услуг (сферы сервиса).

116. Требования к качеству услуг на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

117. Требования государственных стандартов РФ (ГОСТ, ОСТ, ТУ, СТП, СТО) к качеству продукции, работ, услуг в сфере транспорта.

118. Понятие «прибыль предприятия» сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Виды прибыли.

119. Источники формирования прибыли на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (производственная и предпринимательская деятельность, монопольное положение).

120. Распределение прибыли на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (воспроизводство, налоговые платежи, формирование фондов накопления, потребления, социального развития, резервного).

121. Максимизация прибыли на предприятиях сервиса в сфере транспорта. Рентабельность работы предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

122. Особенности формирования прибыли в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Норма рентабельности на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта.

123. Показатели рентабельности на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Понятия «экономический эффект» и «экономическая эффективность».

124. Анализ эффективности хозяйственной деятельности предприятия сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

125. Оценка финансового состояния предприятий сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта. Показатели финансового состояния предприятий сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта (коэффициенты ликвидности, платежеспособности, финансовой устойчивости и др.).

126. Бухгалтерский баланс предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта: активы и пассивы, их содержание. Дебиторская и кредиторская задолженность на предприятиях сервиса в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

127. Обеспечение инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в процессе сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

146. Механизм применения методов организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

147. Механизм организации их выполнения в процессе разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

157. Цифровая мобильность сотрудников.

158. Транспортное планирование и транспортное моделирование.

159. Солидарность в борьбе с терроризмом и проявлениями национальной нетерпимости.

160. Историческая, социальная и политическая значимость победы Советского народа в Великой отечественной войне.

161. Негативное воздействие на здоровье алкогольной и наркотической зависимости.

162. Необходимость участия в спортивной, научно-исследовательской, природоохранной и культурно-массовой деятельности как один из элементов проявления активной жизненной позиции.

163. Основы экономической и финансовой грамотности, понимает сущность рациональной организации хозяйственной деятельности в современном обществе в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

164. Методы экономического обоснования принятия решения, в том числе в профессиональной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

165. Сущность и принципы работы современных информационных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

166. Современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

### **Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (зачета и экзамена) по дисциплине «Экономика предприятия сервиса»**

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

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

Определите общие постоянные, общие переменные и предельные издержки.

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

экономической безопасности в целях сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

43. Охарактеризовать основы применения экономической и финансовой грамотности, понимает сущность рациональной организации хозяйственной деятельности в современном обществе в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

44. Охарактеризовать методы экономического обоснования принятия решения, в том числе в профессиональной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

45. Охарактеризовать принципы работы современных информационных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте.

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

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

Приступая в 3 семестре к изучению дисциплины «Экономика предприятия сервиса», обучающемуся необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий и списком рекомендованной литературы. Обучающемуся следует уяснить, что уровень и глубина усвоения дисциплины зависят от его активной и систематической работы на лекциях и практических занятиях. В этом процессе важное значение имеет самостоятельная работа, направленная на вовлечение обучающегося в самостоятельную познавательную деятельность с целью формирования самостоятельности мышления, способностей к профессиональному саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации в современных условиях социально-экономического развития. Продолжение освоения дисциплины происходит в 4 семестре.

Входной контроль в форме устного опроса преподаватель проводит в начале изучения тем № 1 по вопросам дисциплин, на которых базируется дисциплина «Экономика предприятия сервиса» (п. 2 и п. 9.4).

Основными видами аудиторной работы обучающихся являются лекции и практические занятия (п. 5.2, 5.3, 5.4). В ходе лекции преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия, а также соответствующие теоретические и практические проблемы, дает задания и рекомендации для практических занятий, а также указания по выполнению обучающимся самостоятельной работы.

Задачами лекций являются:

- ознакомление обучающихся с целями, задачами и структурой дисциплины «Экономика предприятия сервиса», ее местом в системе наук и связями с другими дисциплинами;
- краткое, но по существу, изложение комплекса основных научных понятий, подходов, методов, принципов данной дисциплины;
- краткое изложение наиболее существенных положений, раскрытие особенно сложных, актуальных вопросов, освещение дискуссионных проблем;
- определение перспективных направлений дальнейшего развития научного знания в области экономики предприятия сервиса.

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

Полезно применять какую-либо удобную систему сокращений и условных обозначений (из известных или выработанных самостоятельно, например, менеджмент обозначать большой буквой М). Применение такой системы поможет значительно ускорить процесс записи лекции. Конспект лекции предпочтительно писать в одной тетради, а не на отдельных листках, которые потом могут затеряться. Рекомендуется в конспекте лекций оставлять свободные места или поля, например, для того, чтобы была возможность записи необходимой информации при работе над материалами лекций.

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

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

Практические занятия по дисциплине «Экономика предприятия сервиса» проводятся в соответствии с п. 5.4. Цели практических занятий: закрепить теоретические знания, полученные обучающимся на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы; приобрести начальные практические умения и навыки применения методов и инструментов исследования явлений экономики предприятия сервиса, о способах и средствах решения экономических проблем на предприятии сервиса.

Темы практических занятий (п. 5.4) заранее сообщаются обучающимся для того, чтобы они имели возможность подготовиться и проработать

соответствующие теоретические вопросы дисциплины. В начале каждого практического занятия преподаватель:

- кратко доводит до обучающихся цели и задачи занятия, обращая их внимание на наиболее сложные вопросы по изучаемой теме;
- проводит устный опрос обучающихся, в ходе которого также обсуждаются дискуссионные вопросы.

На практических занятиях обучающиеся представляют самостоятельно подготовленные сообщения, в том числе в виде презентаций, которые выполняются в MS PowerPoint, конспектируют новую информацию и обсуждают эти сообщения. Преподаватель в этом процессе может выступать в роли консультанта или модератора. Обучающиеся решают проблемы, возникающие в конкретной ситуации в процессе проведения круглого стола (п. 9.6). После того как каждая подгруппа предложит свой вариант решения проблемы, начинается дискуссия, в ходе которой необходимо доказать его истинность.

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

В современных условиях перед обучающимся стоит важная задача – научиться работать с массивами информации. Обучающимся необходимо развивать в себе способность и потребность использовать доступные информационные возможности и ресурсы для поиска нового знания и его распространения. Обучающимся необходимо научиться управлять своей исследовательской и познавательной деятельностью в системе «информация – знание – информация». Прежде всего, для достижения этой цели, в вузе организуется самостоятельная работа обучающихся. Кроме того, современное обучение предполагает, что существенную часть времени в освоении дисциплины обучающийся проводит самостоятельно. Принято считать, что такой метод обучения должен способствовать творческому овладению обучающимися специальными знаниями и навыками.

Самостоятельная работа обучающегося весьма многообразна и содержательна. Она включает следующие виды занятий (п. 5.6):

- самостоятельный поиск, анализ информации и проработка учебного материала;
- подготовку к устному опросу (перечень типовых вопросов для устного опроса в п. 9.6);
- подготовку сообщений (примерный перечень тем сообщений в п. 9.6);
- подготовку к решению задач (типовые задачи в п. 9.6);
- подготовку к выполнению ситуационных заданий (примерный перечень заданий в п. 9.6);
- подготовку к круглому столу (типовые задания в п. 9.6).

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

Завершающим этапом самостоятельной работы является подготовка к сдаче зачета в третьем семестре и экзамена в четвертом семестре, предполагающая интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении дисциплины. Примерный перечень вопросов для зачета и экзамена, заданий по дисциплине «Экономика предприятия сервиса» приведен в п. 9.6.

Рабочая программа по дисциплине «Экономика предприятия сервиса» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 2 «Социально-экономических дисциплин и сервиса» «20» 09 2021 года, протокол № 2.

Разработчик:

к.э.н., доцент

Грозовская Е.В.

д.э.н., доцент

Кошелева Т.Н.

Заведующий кафедрой № 2 «Социально-экономических дисциплин и сервиса»

д.э.н., доцент

Кошелева Т.Н.

Программа согласована:

Руководитель ОПОП

д.э.н., доцент

Кошелева Т.Н.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методического совета Университета «22» 09 2021 года, протокол № 1.